

Поддержка эффективных коммуникаций с пациентами. Интеллектуальная регистратура 2.0

Предпосылки создания проекта

Технологии должны позволять комплексно реализовать потенциал кросс-канального взаимодействия с пациентами путем организации работы с ними во всех точках контакта при поддержке эффективных коммуникаций

высокие затраты на содержание специалистов



низкая эффективность существующих сервисов – нет централизации в управлении данными



отсутствие обратной связи от пациентов



Нет возможности получать информацию 24/7



отсутствие возможности выводить специалистов в час пик



отсутствие информации о дистанционном обслуживании

Цели

Повышение целевых показателей федерального проекта «Создание единого цифрового контура в здравоохранении на основе единой государственной системы в сфере здравоохранения»



Задачи



Действующая модель организации системы здравоохранения требует изменений в соответствии с современными потребностями общества и стремительной цифровой трансформацией



разработка и создание медицинских сервисов на единой цифровой платформе СГС



внедрить процессы, позволяющие выполнять требования пациентов и других заинтересованных сторон и достигать целей в области качества



интеграция существующих IT-систем с СГС

Область внедрения

МЕДИЦИНСКАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА



Более **7000 врачей** работают в системе ежедневно



Количество амбулаторных приемов **более 1 млн** ежемесячно



Численность населения НСО **2 798,2 тыс.** человек



Организация Call-центра



Мобильное приложение для записи к врачу



Запись на прием через интернет

Личный кабинет пациента



Портал Органа управления здравоохранением



Информационное табло
Электронная очередь



Эффективность и инновационность



3 команды разработчиков



методология



8 месяцев

20 спринтов

10 человек

мониторинг операторы
обучение
контроль качества



stakeholders



product backlog

400 требований к системе

10 процедур обслуживания обращений клиентов

70% клиентов



не нужно переключаться между окнами и каждый раз вводить учетные данные



10% автоматических проверок в системах



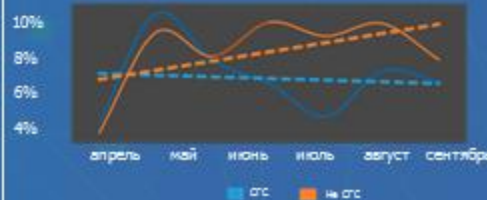
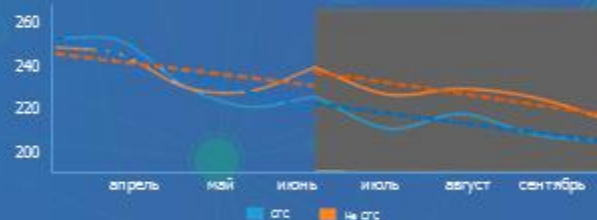
40% снижение времени на действия оператора в приложениях



больше 5 окон в 1 диалоге



1 окно СГС



19% снижение времени диалога

15% снижение ошибок



Функциональные возможности

сервис записи
на прием
к врачу

речевая аналитика

сервис выполнения
исходящих вызовов:

- подтверждение записи на прием
- оповещение об отмене записи

сервис
идентификации
пациента

сервис вызова
врача на дом

мониторинг качества
получения
медицинских
услуг

Система обладает комплексными методами интеллектуальной обработки данных для извлечения и использования информации, позволяющей выстраивать индивидуальное взаимодействие с каждым пациентом

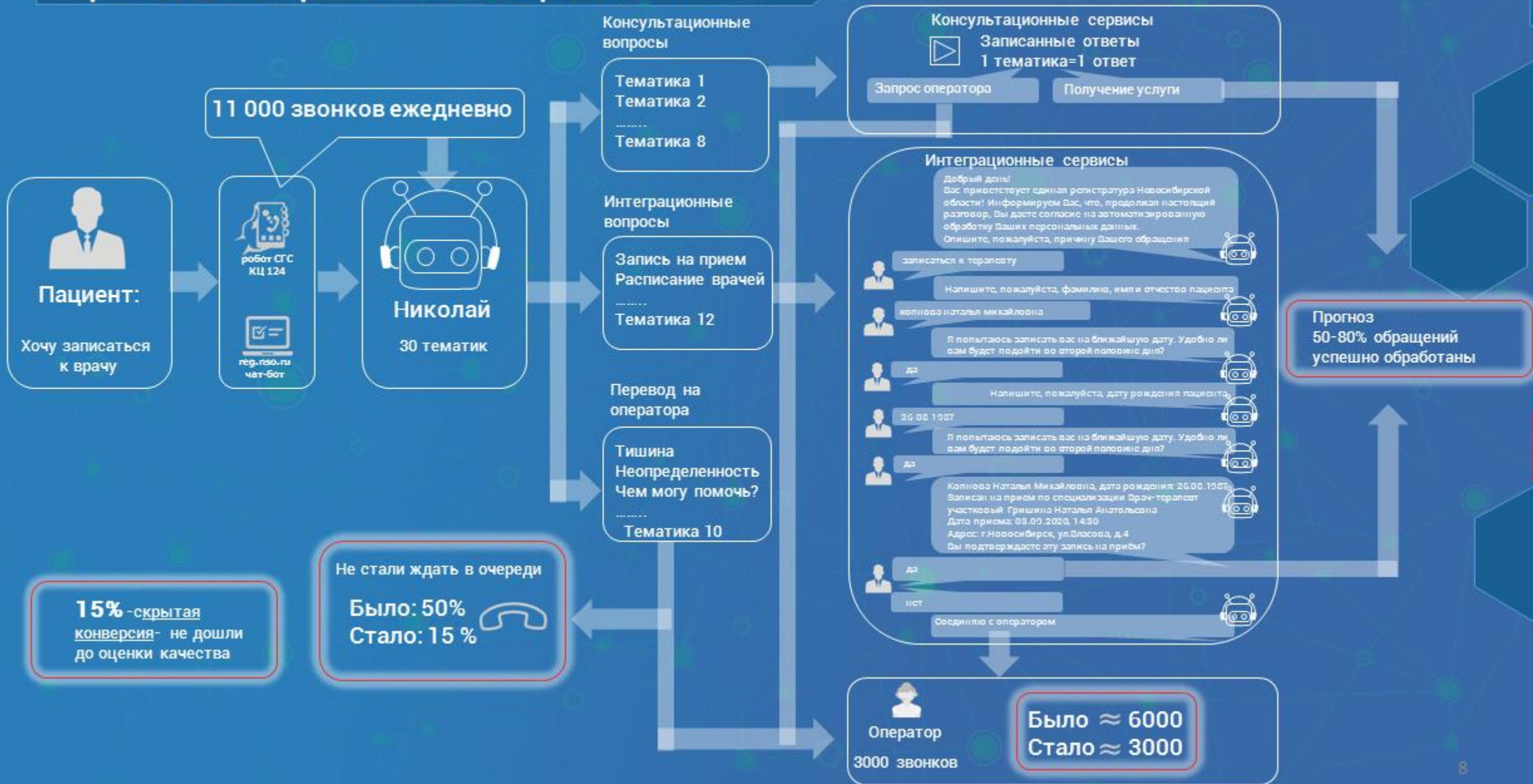
сервис анкетирования
и исходящих опросов

обработка
входящих
вызовов

сервис
консультации

- график работы врачей
- доступность медицинской услуги

Процесс обработки обращений



Модули системы

модуль распознавания речи

модуль извлечения смысловых категорий

модуль биометрической верификации и
идентификации
личности говорящего по голосу

модуль обеспечивающий создание и
адаптацию грамматик на локальном
сервере системы, без необходимости
подключения к сети интернет.

Социальный эффект



11%

SL - Уровень сервиса

19%

AHL – среднее время обслуживания клиента

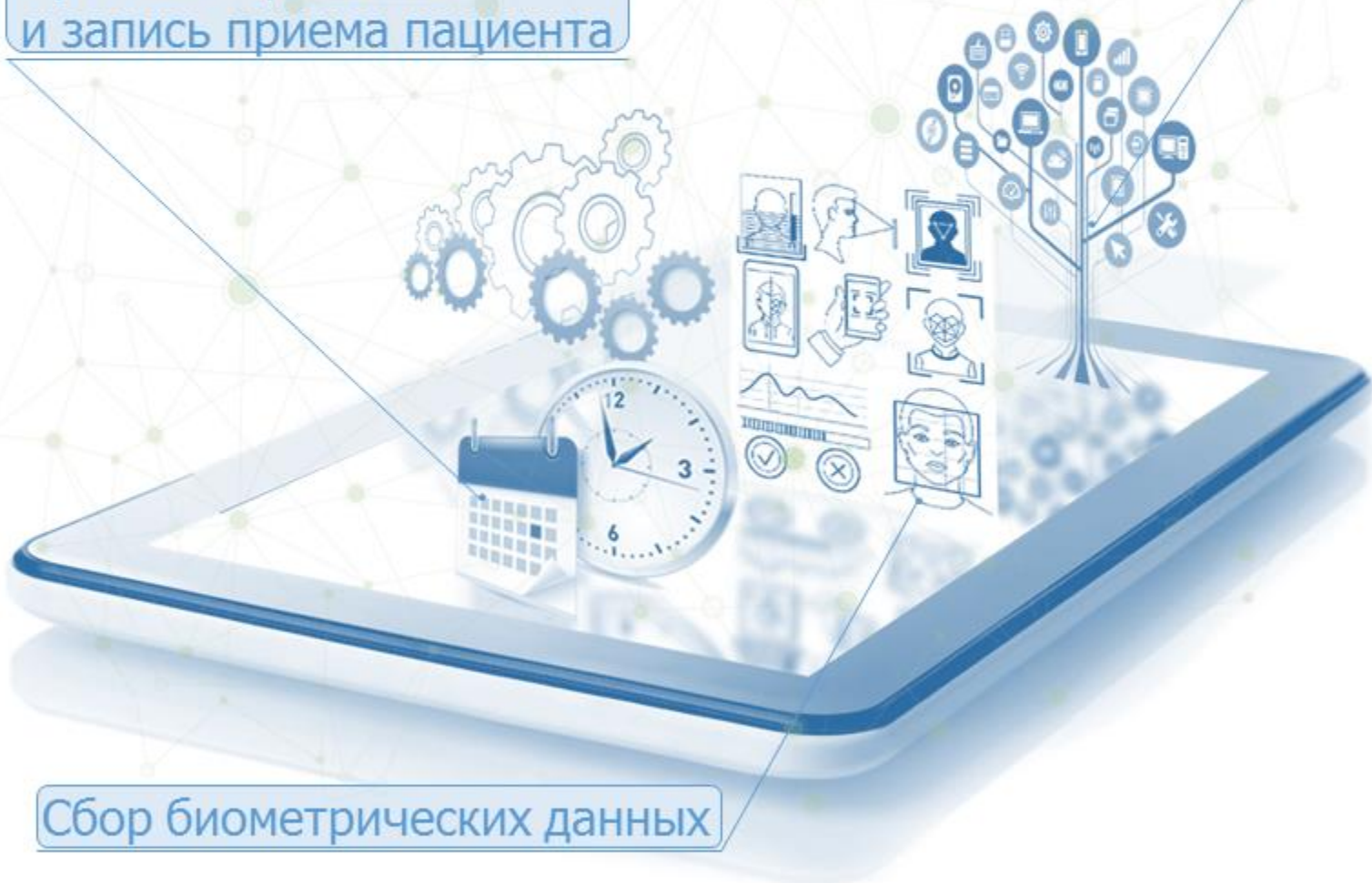
35%

FCR – решение вопроса абонента с первого обращения

Перспективы развития

Формирование цифрового профиля

Протоколирование
и запись приема пациента



Сбор биометрических данных

Благодаря архитектурным особенностям системы, есть возможность масштабировать и объединять системы на единой платформе массового обслуживания Новосибирска и Новосибирской области

Спасибо за внимание