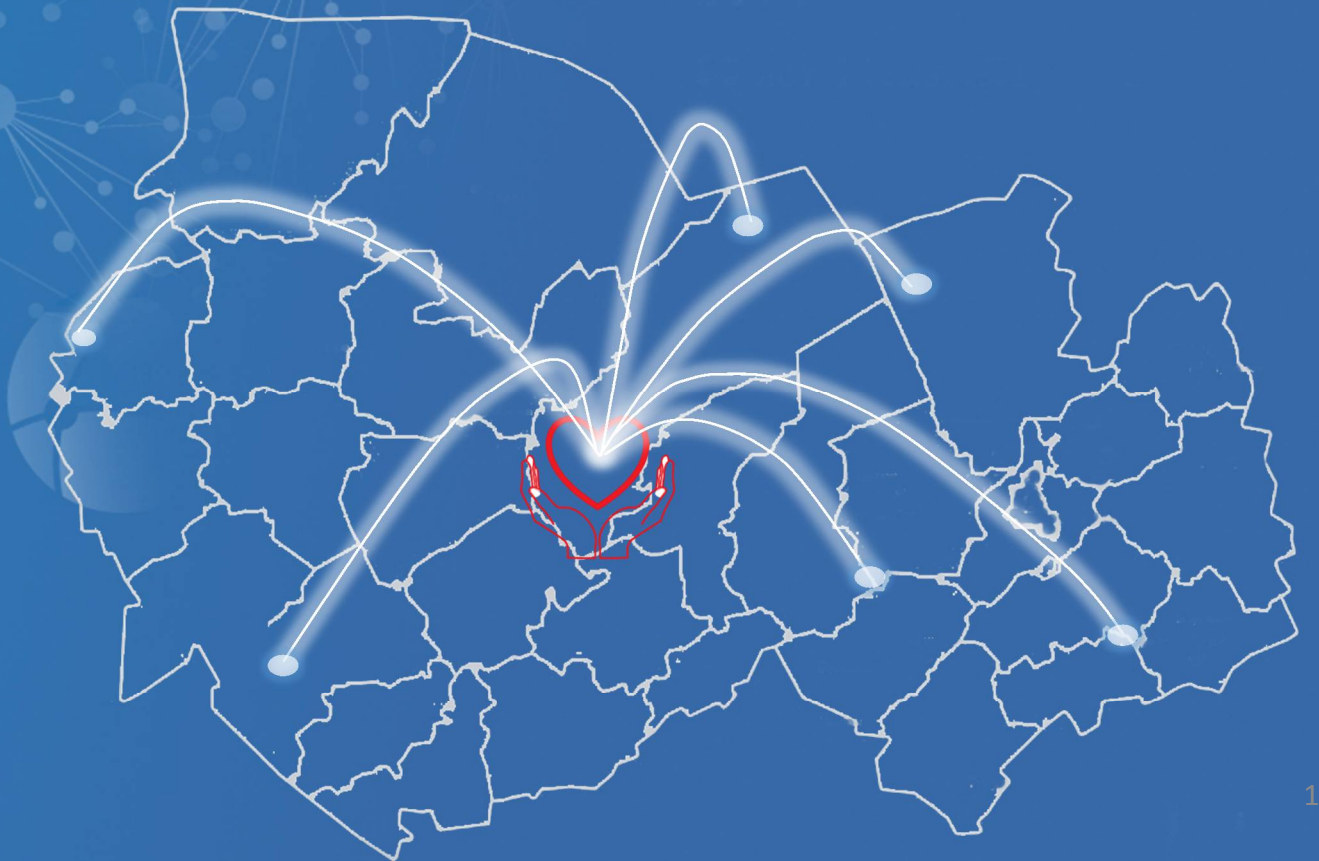
Министерство цифрового развития и связи Новосибирской области

Поддержка эффективных коммуникаций с пациентами. Интеллектуальная регистратура 2.0



Антонова Мария Владимировна

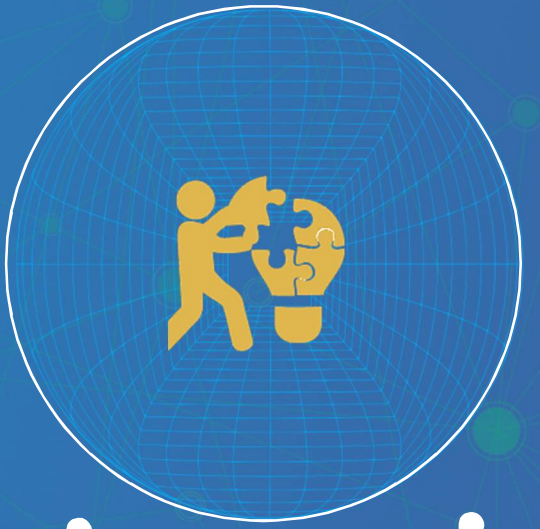
Предпосылки создания проекта

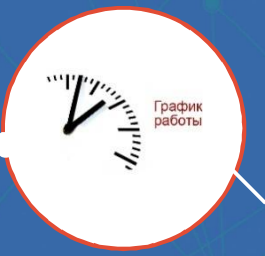
Технологии должны позволять комплексно реализовать потенциал кросс-канального взаимодействия с пациентами путем организации работы с ними во всех точках контакта при поддержке эффективных коммуникаций

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

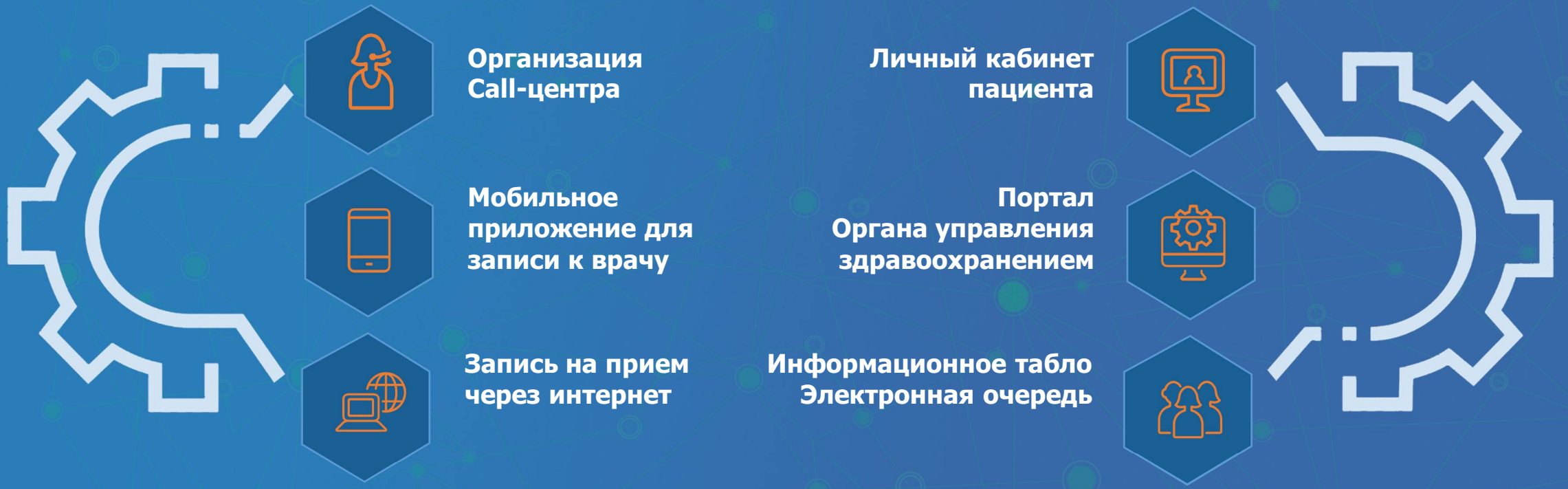
Область внедрения

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

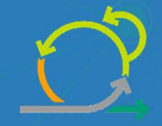
Портал Органа управления здравоохранением

Информационное табло Электронная очередь

Эффективность и инновационность

3 команды разработчиков

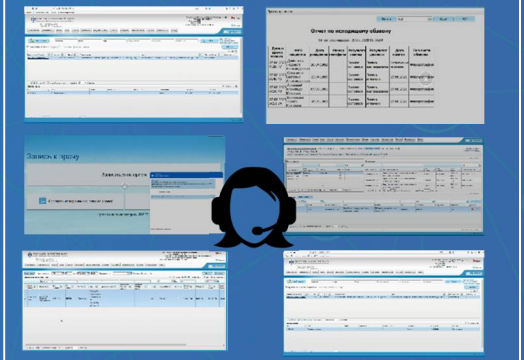
методология



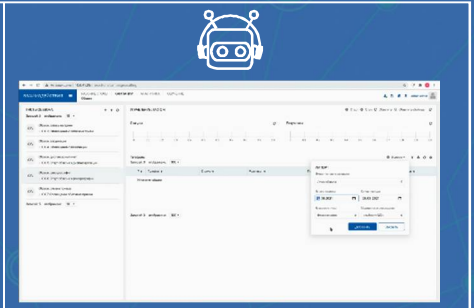
8 месяцев

20 спринтов

10 человек



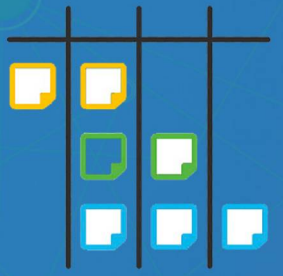
больше 5 окон в 1 диалоге



1 окно СГС

мониторинг
операторы
обучение
контроль качества

stakeholders



product backlog

400 требований к системе

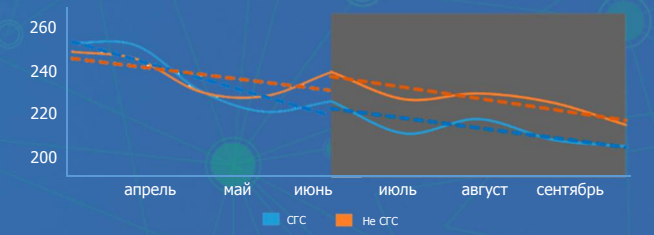
10 процедур обслуживания

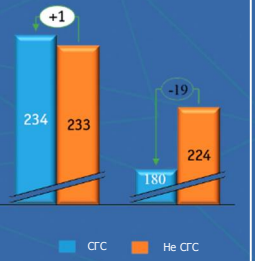
70% обращений клиентов

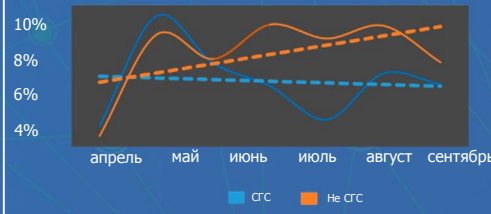
не нужно переключаться между окнами и каждый раз вводить учетные данные

10% автоматических проверок в системах

40% снижение времени на действия оператора в приложениях







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

11 000 звонков ежедневно

Пациент:

Хочу записаться к врачу

робот СГС КЦ 124

reg.nso.ru чат-бот

Николай

30 тематик

Консультационные вопросы

Тематика 1
Тематика 2
……..
Тематика 8

Интеграционные вопросы

Запись на прием
Расписание врачей
……..
Тематика 12

Перевод на оператора

Тишина
Неопределенность
Чем могу помочь?
……..
Тематика 10

Консультационные сервисы

Записанные ответы
1 тематика=1 ответ

Запрос оператора

Получение услуги

Интеграционные сервисы

Добрый день!
Вас приветствует единая регистратура Новосибирской области! Информируем Вас, что, продолжая настоящий разговор, Вы даете согласие на автоматизированную обработку Ваших персональных данных.
Опишите, пожалуйста, причину Вашего обращения

записаться к терапевту

Напишите, пожалуйста, фамилию, имя и отчество пациента

копнова наталья михайловна

Я попытаюсь записать вас на ближайшую дату. Удобно ли вам будет подойти во второй половине дня?

да

Напишите, пожалуйста, дату рождения пациента

26 08 1987

Я попытаюсь записать вас на ближайшую дату. Удобно ли вам будет подойти во второй половине дня?

да

Копнова Наталья Михайловна, дата рождения: 26.08.1987
Записан на прием по специализации Врач-терапевт участковый Гришина Наталья Анатольевна
Дата приема: 03.09.2020, 14:30
Адрес: г.Новосибирск, ул.Власова, д.4
Вы подтверждаете эту запись на приём?

да

нет

Соединяю с оператором

Прогноз
50-80% обращений успешно обработаны

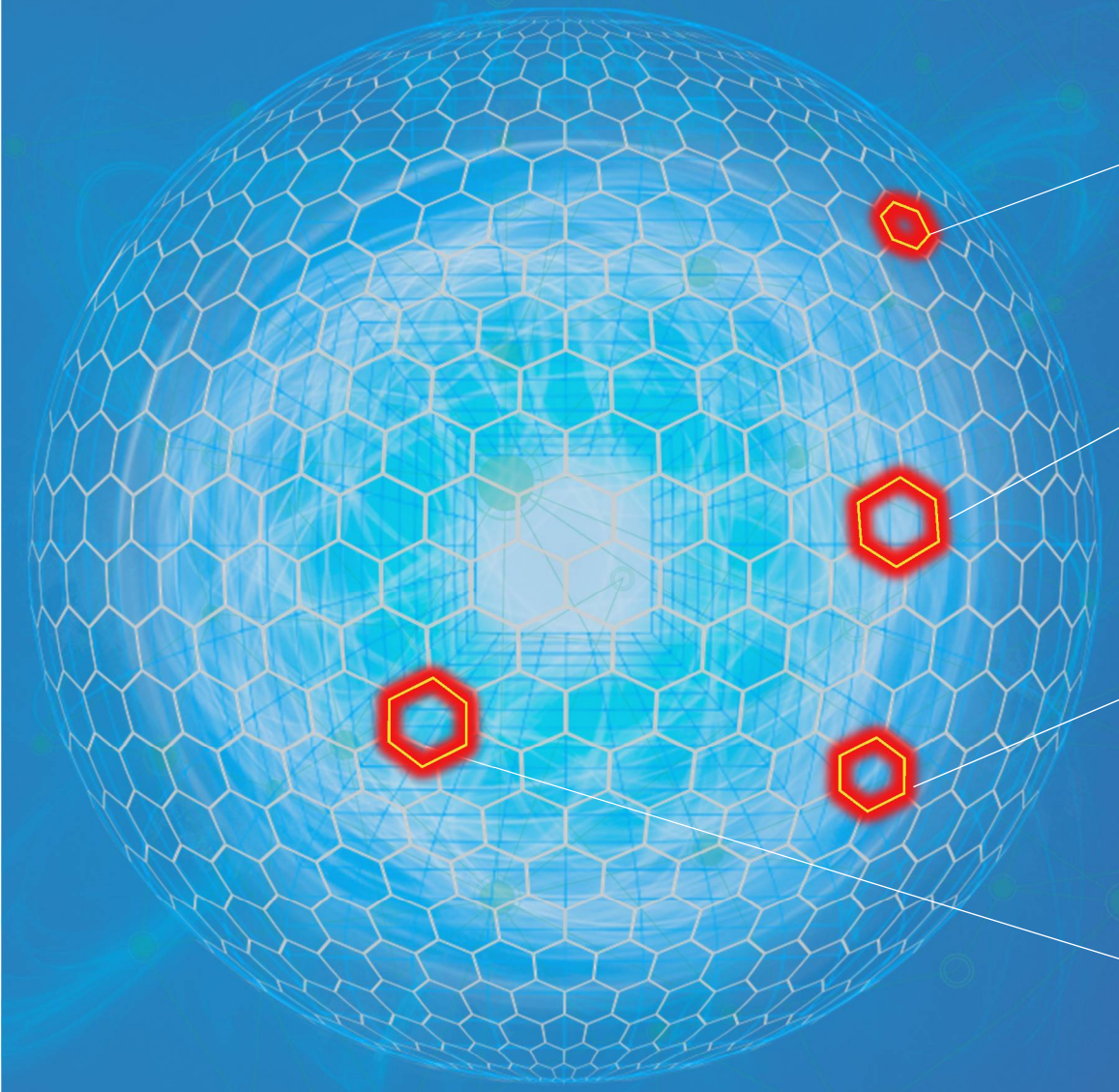
Оператор
3000 звонков

Было ≈ 6000
Стало ≈ 3000

15% -скрытая конверсия- не дошли до оценки качества

Не стали ждать в очереди
Было: 50%
Стало: 15 %

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

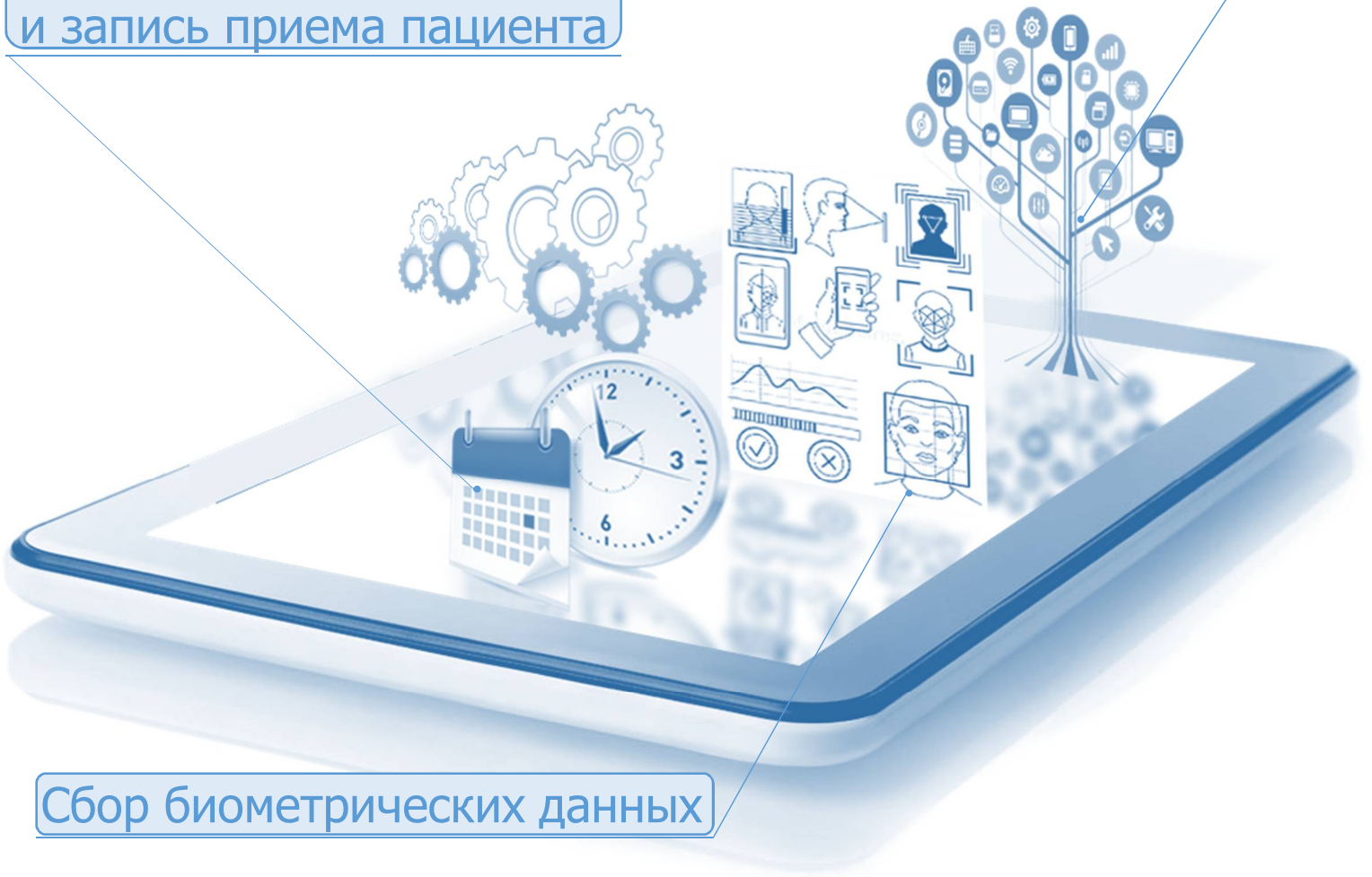
35%

FCR –решение вопроса абонента с первого обращения

Перспективы развития

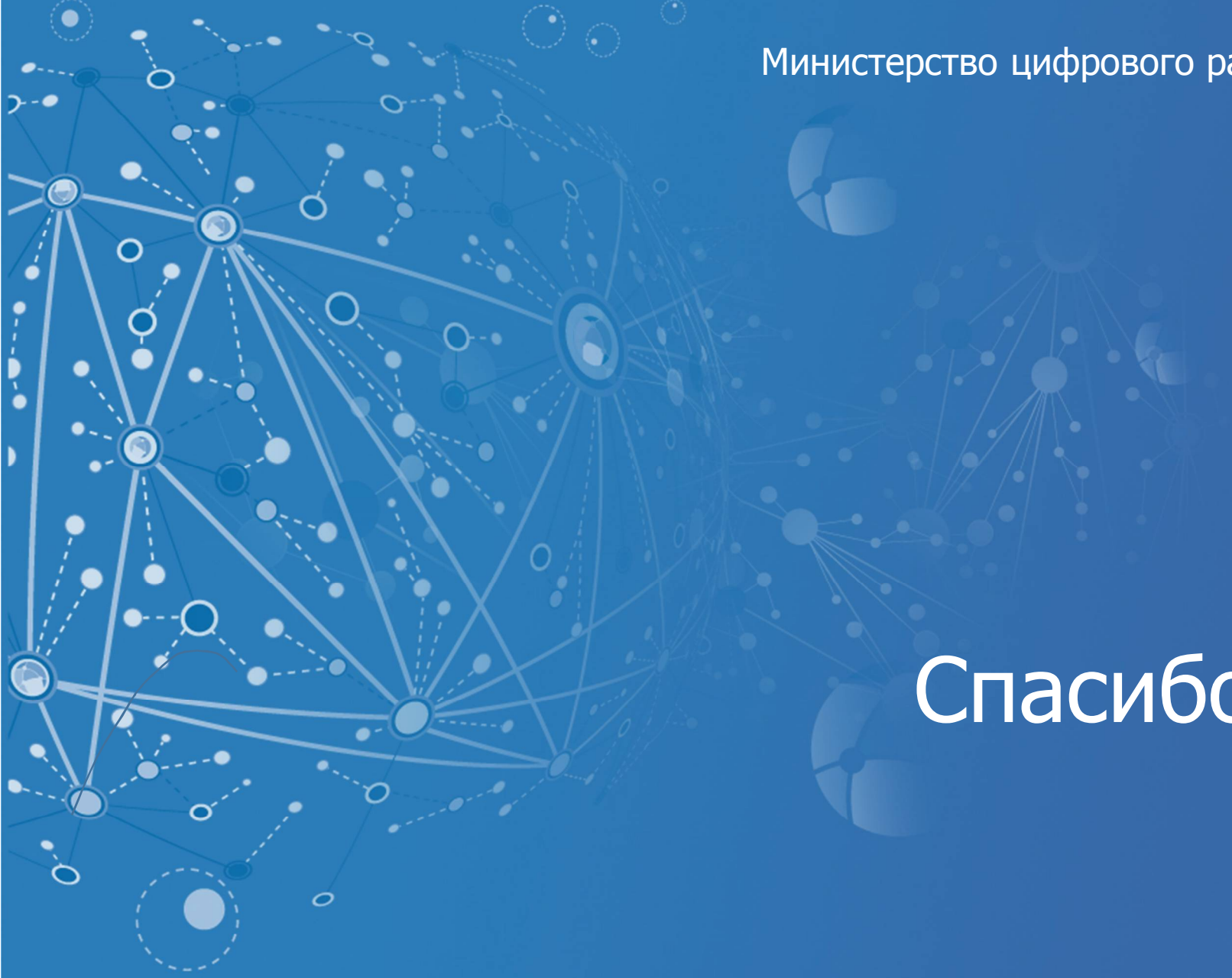
Формирование цифрового профиля

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

Антонова Мария Владимировна