



БУДЬ НА СВЯЗИ

СВЯЗЬ КОММУНИКАЦИИ

ДЛЯ ГОРОДСКОЙ
ПОЛИКЛИНИКИ

ПРОБЛЕМА

- Пациенты не понимают, какие действия предпринять, чтобы получить медицинскую услугу;
- На регистратуры и колл-центры поликлиник возложена слишком большая нагрузка по консультации пациентов на каждом этапе амбулаторной помощи, из-за чего не все пациенты могут своевременно получить нужную информацию;
- У пациентов возникает негативный опыт, который отражается в отзывах и жалобах, часть которых направляется в надзорные органы;
- Медучреждения и организаторы здравоохранения не могут выявить основные проблемы пациентов и исправить ошибки, так как по этому вопросу отсутствует аналитика.

РЕШЕНИЕ

- Внедрение в работу поликлиники личного ассистента, решающего вопросы пациентов и сопровождающего их в процессе получения медицинских услуг;
- Внедрение в работу поликлиники чат-бота, автоматизирующего процессы сбора данных и решения вопросов пациентов. База знаний чат-бота постоянно пополняется;
- Оформление персональных публичных страниц (сайтов) медицинских учреждений в едином дизайне;
- Размещение чатов со специальными системами управления на сайтах медицинских учреждений;
- Интеграция с ПО «Связь» для вывода чата в мобильном приложении «Связь»;
- Разработка и внедрение системы аналитики для медучреждений и организаторов здравоохранения;
- Внедрение информационных блоков (нужно пояснить каких) в интерьеры медицинских учреждений, на их сайты и в телефонию.

СТРУКТУРА СИСТЕМЫ



СХЕМА РАБОТЫ

На примере: пациент столкнулся с проблемой, на базе которой у него сформировалось желание оставить жалобу.

1. У ПАЦИЕНТА ПОЯВИЛИСЬ ВОПРОСЫ

Например: не могу дозвониться до поликлиники, а запись к врачу на Госуслугах не работает, хочу пожаловаться и попасть к терапевту

2. ПАЦИЕНТ ЗАХОДИТ НА САЙТ М/О

Пациент может найти сайт в поисковых системах по названию медучреждения, а также может увидеть ссылку и QR-код в м/о.

3. ПАЦИЕНТ ПИШЕТ ВОПРОС В ЧАТ

Бот начинает сопровождать пациента. В примере: проверит расписание, расскажет о причинах проблемы и предложит уведомить пациента, когда откроется запись к врачу на след период.

4. УТОЧНЕНИЕ АКТУАЛЬНОСТИ ПРОБЛЕМЫ

Если вопрос снят – то с пациентом связываться не нужно. В любом случае, бот уведомит пациента об открывшейся записи PUSH уведомлением или звонком.

5. ЕСЛИ ПРОБЛЕМА АКТУАЛЬНА

Тогда бот передаст обращение пациента в м/о для решения в рабочем порядке. М/о будет иметь возможность позвонить пациенту в моментах снижения нагрузки на колл центр и/или регистратуру.

6. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ БОТА

В конце бот попросит оценить и свою работу, и работу медицинских организаций (если пациент получил услуги). Тем самым, сформируется аналитика по удовлетворенности пациента.

ИТОГИ ПИЛОТИРОВАНИЯ

7 ПОЛИКЛИНИК КАЗАНИ В 2022 ГОДУ

2146

решенных обращений,
в том числе по теме
доступности помощи;

2000+

консультационных разъяснений, после
которых претензии к медицинскому
учреждению не возникли.

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

- Повышение лояльности пациентов к медицинским организациям;
- Разгрузка регистратур и колл-центров медицинских организаций;
- Повышение эффективности работы медицинских организаций благодаря возможности постоянного сбора простой аналитики.

БУДЬ НА СВЯЗИ

info@svyaz.io
svyaz.io

