

СВЯЗЬ

КОММУНИКАЦИИ

ПРОДУКТ ПЕРСОНАЛЬНОГО
СОПРОВОЖДЕНИЯ
В ЗДРАВООХРАНЕНИИ



БУДЬ НА СВЯЗИ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

ЦЕЛЬ

Персонализированная **поддержка населения** на этапах получения государственных услуг в сфере здравоохранения.

ЗАДАЧИ

- Описать существующий бизнес-процесс получения государственной услуги (или промежуточной процедуры);
- Разработать инструменты аналитики и, при необходимости, оцифровки/автоматизации процесса;
- Запустить сервис персональной поддержки пользователей в чате и по телефону посредством call-центра;
- Запустить сервис чат-бота для снижения нагрузки на call-центр и увеличения охвата;
- Разработать и применить маркетинговые инструменты для повышения лояльности населения к государственной услуге.

ПРОБЛЕМА

- Население не понимает, что делать, когда сталкивается с проблемами при получении **государственных услуг или мер поддержки**;
- Люди копят **негативные отзывы и жалобы**, часть которых направляется в надзорные органы, создается большая бюрократическая цепочка, которая часто завершается формальными ответами государственных учреждений;
- Отсутствует детальная аналитика по основным проблемам, возникающим у населения, и, как следствие, **отсутствует системное решение** этих проблем;
- Из-за всего вышеперечисленного доверие населения к государственным процедурам снижается.

РЕШЕНИЕ

- Применяет принцип доступного «Персонального менеджера», предоставляя населению **открытый канал связи**. Получить разъяснения или помощь в преодолении административных барьеров можно посредством чата и, в некоторых случаях, по телефону;
- Применяет автоматизированную **обработку обращений** по часто задаваемым вопросам;
- Применяет **проактивный подход** для связи с пациентами, когда это необходимо;
- Применяет перманентную аналитику для выявления причин возникающих проблем и **предлагает системные решения** на уровне организаторов здравоохранения;
- Анализирует и составляет «воронку» **для привлечения пациентов** на услуги профилактической направленности.

ИНСТРУМЕНТЫ

- **Личный ассистент**, решающий вопросы пользователей и сопровождающий их в процессе получения государственной помощи (call-центр);
- **Чат-бот**, автоматизирующий сбор данных и решение вопросов пользователей. База знаний чат-бота постоянно пополняется;
- **Публичные страницы** (сайты);
- Интеграция с региональными **мобильными приложениями**;
- **Система аналитики** для государственных учреждений и организаторов здравоохранения.

ПРИМЕНЕНИЕ

Продукт Связь Коммуникации был апробирован для решения различных задач в здравоохранении. Для выполнения каждой задачи **базовая платформа адаптируется под конкретные процессы**. В 2022–2023 гг на базе продукта Связь Коммуникации появились следующие практики:

- Помощь пациентам городских поликлиник;
- Сопровождение процедуры диспансеризации;
- Коммуникации при мониторинге беременных женщин;
- Кураторство участников СВО после возвращения из зоны боевых действий.

ИТОГИ ПИЛОТИРОВАНИЯ В ГОРОДСКОЙ ПОЛИКЛИНИКЕ

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.

БУДЬ НА СВЯЗИ

info@svyaz.io
svyaz.io

