



# Роботизированные голосовые решения для здравоохранения

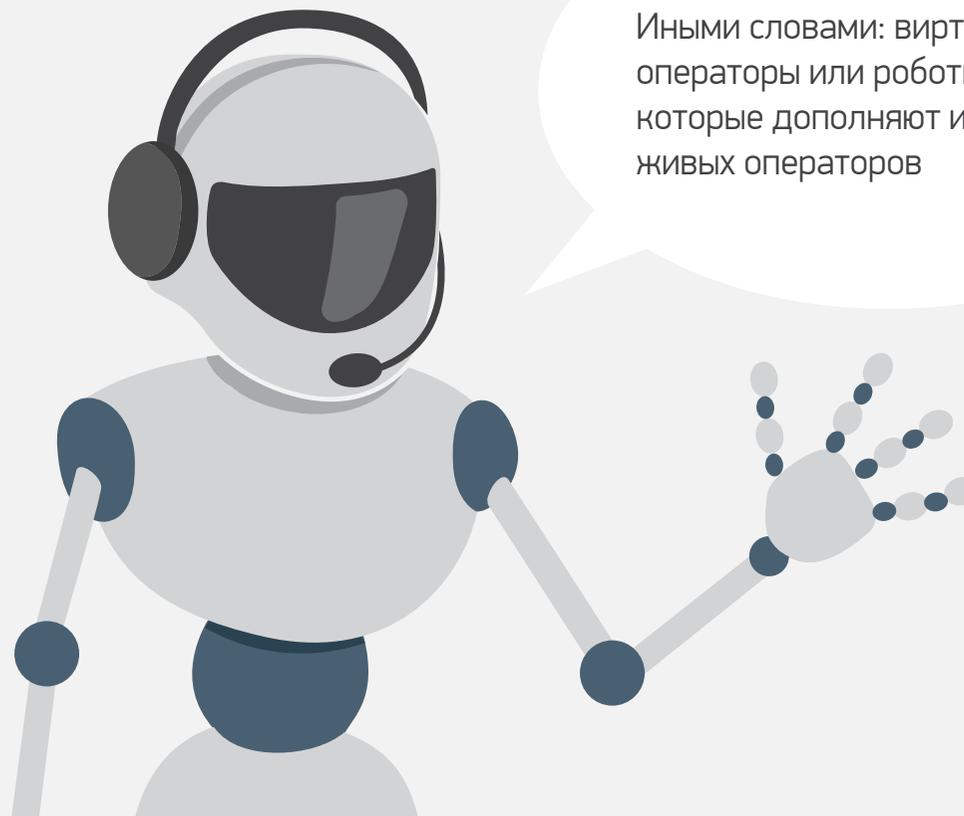
Март 2015

**S2S** *next*



# ЧТО ТАКОЕ MEDVOX?

Интеллектуальная платформа автоматической обработки входящих и исходящих звонков для медицинских организаций



Иными словами: виртуальные операторы или роботы-операторы, которые дополняют и заменяют живых операторов

# ФЛАГМАНСКИЕ РЕШЕНИЯ

Решения для телефонии можно поделить на 2 типа: решения для осуществления исходящих звонков и решения для обработки входящих вызовов. Наша платформа содержит решения обоих типов.

## Голосовые решения



Для входящих звонков

MedVox.Запись на прием



Для исходящих звонков

MedVox.Исходящий обзвон

# КАК ПРИМЕНЯЮТ MEDVOX?

Спектр применения платформы довольно широк.

Самые популярные решения:



Запись пациентов на прием к врачу по телефону



Напоминание пациентам о приеме и запрос подтверждения



Отмена или перенос приема



Вызов врача на дом



Информирование пациентов



Опросы пациентов с целью оценки качества обслуживания



Обзвон с целью сбора данных для контроля показателей



Обзвон с целью контроля регулярности приема лекарств, сдачи анализов и пр.

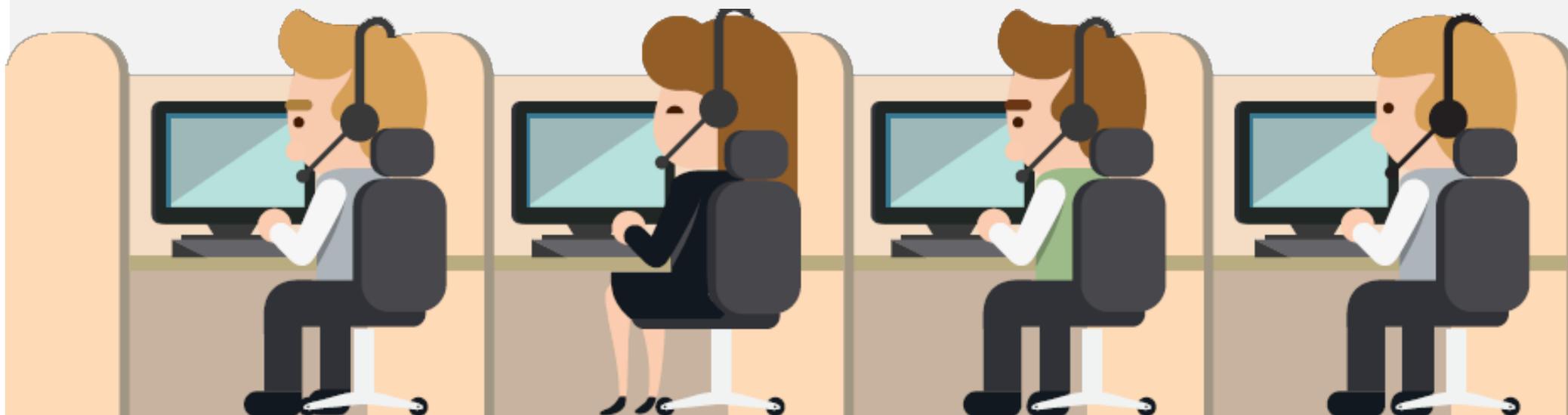


Регулярный обзвон пожилого населения в социальных целях



Анкетирование

# ПРОБЛЕМЫ И ИХ РЕШЕНИЯ



# НЕВОЗМОЖНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ЗАПИСИ

*В Республике Алтай большое число жалоб на то, что люди не готовы использовать автоматические сервисы, создают очередь в регистратурах, и им требуется «человеческое» участие.*

- 1** Сценарий системы полностью совпадает со скриптами регистраторов, что делает диалог максимально дружелюбным.
- 2** Система уменьшила число пропущенных звонков до 0, при этом количество звоноков, обработанных системой, в 2 раза превышает количество звонков обработанных операторами.
- 3** Система выявляет приписки пациентов (“мертвых душ”) путем обзвона пациентов и подтверждения приема.

# НЕ ХВАТАЕТ РЕГИСТРАТОРОВ

*В поликлинике Ростовской клинической больницы Южного окружного мед. центра ФМБА регистраторы перегружены и на запись по телефону у них не остается времени.*

- 1** На имеющихся в организации техн. мощностях установлена система MedVox, которая обслуживает все входящие звонки.
- 2** Система рассчитана на 2 канала записи и позволяет принимать 300-400 звонков в день.
- 3** В случае сложных или непрофильных вопросов звонки переводятся на регистраторов, но объем таких звонков постоянно сокращается.
- 4** Система информирует об отменах приема по болезни врача без привлечения регистраторов.

# ВАЖЕН КАЖДЫЙ ТАЛОН

*В Научном центре акушерства, гинекологии и перинатологии имени академика В.И Кулакова расписание формируется заранее, и к моменту приема необходимость может отпасть, врачи не могут прогнозировать расписание и брать пациентов по живой очереди.*

- 1** Система рассчитана на обзвон 500-600 пациентов в день.
- 2** 8-10% талонов освобождаются и заполняются вновь.  
Лист ожидания сокращается.
- 3** Врачи получают актуальную информацию по своему расписанию и могут принимать пациентов из живой очереди.

# ДОКАЗАННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

## *Экономическая*

- 1 Больше записей в режиме 24/7.
- 2 Производительность на 20% выше, по сравнению с человеком.
- 3 Минимум затрат на аренду и программно-аппаратное оснащение.
- 4 Экономия на ФОТ операторов.
- 5 Выявление и устранение приписок посещений.

## *Социальная*

- 1 Качественное представление данных в МИС.
- 2 Эффективное распознавание сложных ФИО, адресов, длинных номеров.
- 3 Дружественный интерфейс – систему часто путают с человеком.
- 4 Адаптация сценария под специфику работы медицинского учреждения и целевую аудиторию.



# Спасибо за внимание!

Есть вопросы? Задавайте!

