«Бережливый» робот не заставит тюменцев долго ждать

В восьмой поликлинике города Тюмени теперь работает «робот» на приеме вызовов на дом. Совместная работа специалистов медицинской организации и ООО «Уралмикро» позволила с сентября 2019 г. внедрить в детской поликлинике по улице Дружбы автоматизированную запись вызова врача.

Процесс выглядит следующим образом: при увеличении нагрузки по количеству звонков на телефонную линию специалистов call-центра происходит переадресация звонка пациента для вызова врача на дом на автоматическую систему распознавания речи, формируется текстовое сообщение.

Всем известно, как дорого время, когда болеет ребенок и надо вызвать врача на дом. Эти минуты кажутся часами. Теперь время ожидания ответа сократилось до пары секунд. Надо лишь согласиться на использование такой услуги. С момента запуска системы, сберегающей наше время, принято уже 242 вызова врача. И эти пациенты не ждали приема звонка в очереди. Не слышали пресловутое: «Ваш звонок пятый (десятый) в очереди»! Наш «бережливый» робот автоматически принимает все вызовы. Сколько бы их ни было.

– Сейчас уже поступают положительные отзывы от наших пациентов и родителей малышей, – рассказывает врач-методист ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 8» Галина Ивановна Сухарченко. – Недавно произошел курьезный случай. Мы оперативно перезвонили пациентке, увидев в текстовом файле появившуюся запись «Да ничем вы мне не поможете». Каково же было удивление пациентки, когда мы, получив автоматическое оповещение, в соответствии с утвержденным алгоритмом перезвонили ей для уточнения причины ее звонка, и помогли разрешить ее сомнения. Безусловно, оценили нашего «бережливого» робота и сотрудники. Теперь практически нет не отвеченных звонков. Отсутствуют так называемые «недозвоны». Помощь для наших пациентов становится более доступной, а работа операторов – комфортной и оперативной.

С октября 2019 г. «бережливый» робот внедряется и в call-центре взрослой поликлиники. При условии успешности проекта услуга будет тиражирована на медицинские организации региона.

Идея автоматизации вызова на дом реализована в ходе проекта «Бережливая» поликлиника, в котором медицинская организация не новичок. Инновации команды поликлиники уже тиражированы во многих медицинских организациях Тюменской области. В прошлом году, например, удалось существенно ускорить прохождение пациентом необходимых обследований для направления в медицинский город при обнаружении подозрения на опухоль.

Напомним, в проект «Бережливая поликлиника» Тюменская область вошла в 2018 году. К 2024 году все поликлиники Тюменской области будут использовать инновации и бережливые технологии в своей деятельности. В настоящий момент таких медицинских организаций 36. Команды региона реализуют более 150 проектов, которые нацелены, прежде всего, на экономию времени пациентов и сотрудников, а также на создание комфортных условий оказания медицинской помощи, обеспечение качества, доступности и безопасности медицинских услуг.