

Голосовой помощник «Светлана» - это система, которая позволила сократить время ожидания ответа оператора за счет автоматизации обработки входящих звонков, поступающих в Службу «122» на 98% по сравнению с 2020 г.

1. Организация приема входящих звонков Голосовым помощником «Светлана»

Голосовой помощник «Светлана» осуществляет прием и обработку звонков по следующим сценариям:

— вызов врача на дом (Голосовой помощник должен поприветствовать абонента, запросить номер полиса ОМС пациента, далее посредством запроса в API региональной медицинской информационной системы получить информацию о медицинской организации прикрепления и адресе проживания пациента. После чего необходимо запросить дополнительную информацию по адресу проживания (подъезд, этаж, код домофона и пр.), на что жалуется пациент и уточнить необходимость открытия больничного листа. Собранную информацию посредством запроса в API региональной медицинской информационной системы передать в выбранную медицинскую организацию для оформления вызова врача.);

— запись на прием к врачу (Голосовой помощник должен поприветствовать абонента и запросить номер полиса ОМС, посредством запроса в API региональной медицинской информационной системы получить информацию о списке медицинских организаций прикрепления пациента. Далее голосовой помощник должен запросить у пациента специализацию врача, сделать поиск по полученному ранее списку медицинских организаций, озвучить наименование и адрес, запросить подтверждение у пациента. В случае если абонент не подтверждает медицинскую организацию, предложить из списка следующую медицинскую организацию, в которой ведется прием выбранной специализации. После выбора медицинской организации голосовой помощник должен озвучить ближайшую дату, доступную для записи. Если предложенная дата не подходит пациенту, голосовой помощник должен запросить необходимый день и далее время. После подтверждения абонентом записи необходимо посредством запроса в API региональной медицинской информационной системы передать в выбранную медицинскую организацию запись на прием к врачу. Если запрос был неуспешным, сообщить о невозможности записи в автоматизированном режиме и перевести звонок на оператора Контактного центра);

— запись на вакцинацию против новой коронавирусной инфекции COVID-19 (Голосовой помощник должен поприветствовать абонента и запросить номер полиса ОМС, посредством запроса в API региональной медицинской информационной системы получить информацию о списке медицинских организаций. Далее голосовой помощник должен сделать поиск по полученному ранее списку медицинских организаций, озвучить наименование и адрес, запросить подтверждение у пациента. В случае если абонент не подтверждает медицинскую организацию, предложить из списка следующую медицинскую организацию. После выбора медицинской организации голосовой помощник должен озвучить ближайшую дату, доступную для записи. Если предложенная дата не подходит пациенту, голосовой помощник должен запросить необходимый день и далее время. После подтверждения абонентом записи необходимо посредством запроса в API региональной медицинской информационной системы передать в выбранную медицинскую организацию запись на прием к врачу. Если запрос был неуспешным, сообщить о невозможности записи в автоматизированном режиме и перевести звонок на оператора Контактного центра);

— ответы на часто задаваемые вопросы (Голосовой помощник должен поприветствовать абонента и классифицировать запрос, в случае если вопрос абонента попадает в список популярных вопросов, ответить на них. Если вопрос сложный и его нет в базе знаний голосового помощника, звонок должен быть переведен на оператора Контактного центра).

2. Организация работы Службы «122» в режиме 24/7.

Голосовой помощник Светлана обеспечивает прием звонков в круглосуточном режиме.

3. Сокращение объема звонков, обрабатываемых операторами.

Внедрение сценариев по записи на прием к врачу и на вакцинацию против новой коронавирусной инфекции COVID-19, вызова врача на дом и ответ на часто задаваемые вопросы, позволило Голосовому помощнику «Светлана» обрабатывать самостоятельно 65% звонков

4. Проведение исходящих обзвонков жителей Московской области.

Голосовой помощник «Светлана» проводит исходящие обзвоны по различным тематикам с целью информирования жителей Московской области (приглашение на диспансеризацию, вакцинацию и пр.), а также в целях получения обратной связи о качестве предоставленных услуг (качество оказания скорой медицинской помощи, подтверждение факта прихода врача по вызову на дом)

Вызов врача на дом

Голосовой робот должен поприветствовать абонента и обозначить тему разговора (например, озвучить: «Я помогу вам оформить вызов врача на дом»). Далее запросить ЕНП ОМС или Ф.И.О. пациента. В случае, когда назван ЕНП ОМС, необходимо посредством запроса в API региональной медицинской информационной системы получить информацию о медицинской организации прикрепления и адресе проживания пациента. В случае если ЕНП ОМС у абонента под рукой нет, голосовой робот должен запросить Ф.И.О пациента и адрес его проживания для отождествления с медицинской организацией. Далее необходимо запросить дополнительную информацию по адресу проживания (подъезд, этаж, код домофона и пр.), на что жалуется пациент и уточнить необходимость открытия больничного листа.

Собранную информацию посредством запроса в API региональной медицинской информационной системы передать в выбранную медицинскую организацию для оформления вызова врача. В случае успешного запроса сообщить о том, что вызов врача успешно создан, и ожидать дополнительных вопросов или запроса на вызов врача для ещё одного пациента (в случае их отсутствия попрощаться и завершить звонок). Если запрос был неуспешным, сообщить о невозможности вызова врача в автоматизированном режиме и перевести звонок на оператора Контактного центра.

Запись на вакцинацию

Голосовой робот должен поприветствовать абонента и обозначить тему разговора (например, озвучить: «Я помогу вам записаться на вакцинацию от COVID-19»). В случае возникновения вопросов по вакцинации необходимо распознать их и ответить. Если вопросов не было или абонент получил ответы на все вопросы и желает записаться, то запросить ЕНП ОМС. В случае если у абонента ЕНП ОМС не оказалось, перевести звонок на оператора Контактного центра. По названному ЕНП ОМС посредством запроса в API региональной медицинской информационной системы получить информацию о медицинской организации прикрепления пациента и озвучить адрес, где пациент может пройти вакцинацию. В случае если озвученная медицинская организация не подходит абоненту, голосовой робот должен запросить населенный пункт, в котором пациент желает пройти вакцинацию. По населенному пункту необходимо определить список возможных медицинских организаций для прохождения вакцинации и в процессе диалога выяснить, какая медицинская организация подходит пациенту.

После выбора медицинской организации голосовой робот должен озвучить ближайшую дату, доступную для записи. Если предложенная дата не подходит пациенту, голосовой робот должен запросить

необходимый день и далее время. Если в расписании медицинской организации нет точных соответствий даты и времени, то голосовой робот должен предложить другие ближайшие даты и времена, доступные для записи. Таким образом должен произойти выбор медицинской организации, даты и времени посещения кабинета вакцинации.

После подтверждения абонентом всей информации по записи необходимо посредством запроса в API региональной медицинской информационной системы передать в выбранную медицинскую организацию запись на вакцинацию. В случае успешного запроса сообщить о том, что запись на вакцинацию оформлена, и ожидать дополнительных вопросов или запроса на запись для ещё одного пациента (в случае их отсутствия попрощаться и завершить звонок). Если запрос был неуспешным, сообщить о невозможности записи в автоматизированном режиме и перевести звонок на оператора Контактного центра.

Запись на прием к врачу

Голосовой робот должен поприветствовать абонента и обозначить тему разговора (например, озвучить: «Я помогу вам записаться на прием к врачу»). Запросить ЕНП ОМС. В случае если у абонента ЕНП ОМС не оказалось, перевести звонок на оператора Контактного центра. По названному ЕНП ОМС посредством запроса в API региональной медицинской информационной системы получить информацию о списке медицинских организаций прикрепления пациента.

Далее голосовой робот должен запросить у пациента специализацию врача, к которому тот желает попасть на прием, и сделать поиск по полученному ранее списку медицинских организаций, озвучить наименование и адрес, запросить подтверждение у пациента. В случае если абонент не подтверждает медицинскую организацию, предложить из списка следующую медицинскую организацию, в которой ведется прием выбранной специализации. Если таких более нет или голосовой робот «перебрал» уже весь список медицинских организаций, и не одно из озвученных медучреждений пациент не подтвердил, то голосовой робот переводит звонок на оператора Контактного центра.

После выбора медицинской организации голосовой робот должен озвучить ближайшую дату, доступную для записи. Если предложенная дата не подходит пациенту, голосовой робот должен запросить необходимый день и далее время. Если в расписании медицинской организации нет точных соответствий даты и времени, то голосовой робот должен предложить другие ближайшие даты и ячейки времени, доступные для записи.

Таким образом должен произойти выбор медицинской организации, даты и времени посещения нужного специалиста.

После подтверждения абонентом всей информации по записи необходимо посредством запроса в API региональной медицинской информационной системы передать в выбранную медицинскую организацию запись на прием к врачу. В случае успешного запроса сообщить о том, что запись на прием оформлена, и ожидать дополнительных вопросов или запроса на запись для ещё одного пациента (в случае их отсутствия попрощаться и завершить звонок). Если запрос был неуспешным, сообщить о невозможности записи в автоматизированном режиме и перевести звонок на оператора Контактного центра.

Маршрутизация и информирование по популярным вопросам

Голосовой робот должен поприветствовать абонента и выявить цель звонка абонента (например, озвучить: «Добрый день, меня зовут Светлана, чем я могу вам помочь?»). Далее голосовой робот должен классифицировать запрос и, в случае если вопрос абонента попадает в список популярных вопросов (базу знаний голосового робота), ответить на них. Список популярных вопросов (база знаний голосового робота):

- а) «Популярный вопрос: по коронавирусной инфекции»;
- б) «Популярный вопрос: по вакцинации»;
- в) «Популярный вопрос: по оказанию высокотехнологичной медицинской помощи»;
- г) «Популярный вопрос: по получению льготных лекарственных препаратов»;
- д) «Популярный вопрос: по оплате труда медицинским работникам»;
- е) «Популярный вопрос: по проведению ЭКО».

Если вопрос сложный и его нет в базе знаний голосового робота, звонок должен быть переведен на оператора Контактного центра. Если ответ голосового робота не закрыл потребность абонента, звонок должен быть переведен на оператора Контактного центра. Должна быть возможность дополнения списка популярных вопросов (базы знаний голосового робота) администраторами. Окончательный список популярных вопросов (с учетом актуальности на момент реализации пусконаладочных работ) формирует Заказчик и передает Исполнителю.

Приглашение граждан на вакцинацию с возможностью перейти в сценарий записи

Голосовой робот должен поприветствовать абонента и попросить уделить минуту времени для беседы. Если абонент согласен или уточняет

тему разговора, перейти к следующей ветки сценария, обозначить тему и спросить о готовности записаться на вакцинацию от COVID 19. Голосовой робот должен иметь базу знаний для ответа на вопросы о вакцинации: какой вакциной предлагается прививаться, какие есть противопоказания, что необходимо для прохождения вакцинации, какие есть аналоги вакцин и пр. В случае отказа от записи на вакцинацию следует не убеждая, в уведомительном ключе сказать о преимуществах вакцинирования. В случае повторного отказа поблагодарить за уделенное время и попрощаться. Если абонент согласен записаться на вакцинацию, уточнить будет ли сейчас возможность назвать номер полиса ЕНП ОМС, если нет, то перевести звонок на Контактный центр для записи на вакцинацию с помощью оператора. При готовности назвать номер полиса — перейти в сценарий «Запись на вакцинацию», минуя приветственную ветку диалога.

Напоминание пользователю о втором этапе вакцинации с возможностью переноса/отмены

Необходимо подготовить интеграцию для получения через API МИС списков пациентов, у которых подходит дата второго этапа вакцинации для инициирования звонка. При дозвоне до пациента голосовой робот должен поприветствовать абонента и сказать о цели звонка, например, «Добрый день, меня зовут Светлана, я звоню напомнить вам, что {завтра/послезавтра/XX декабря} вы записаны на второй этап вакцинации от COVID 19» Необходимо уточнить у пациента, сможет ли он посетить кабинет вакцинации в указанное время. В случае подтверждения поблагодарить за уделенное время и попрощаться. Если пациент не готов прийти в указанные дату и время, уточнить о возможном переносе визита кабинета вакцинации или отменить

запись. Голосовой робот по сценарию должен уметь распознавать вопросы о данных записи: дата и время вакцинации, МО, адрес МО.

Напоминание пользователю о приеме с возможностью переноса/отмены

Необходимо подготовить интеграцию для получения через API МИС списков пациентов, у которых подходит дата посещения врача для инициирования звонка. При дозвоне до пациента голосовой робот должен поприветствовать абонента и сказать о цели звонка, например, «Добрый день, меня зовут Светлана, я звоню напомнить вам, что {завтра/послезавтра/XX декабря} вы записаны на прием к {терапевту/лору/хирургу}» Необходимо уточнить у пациента, сможет ли он посетить врача в указанное время. В случае подтверждения поблагодарить за уделенное время и попрощаться. Если пациент не готов

прийти в указанные дату и время, уточнить о возможном переносе визита или отменить запись. Голосовой робот по сценарию должен уметь распознавать вопросы о данных записи: дата и время посещения, МО, адрес МО, ФИО врача.

Информирование: приглашение на диспансеризацию

Голосовой робот должен поприветствовать абонента и сообщить о наступлении периода диспансеризации, коротко рассказать о процедуре и шагах ее прохождения. Необходимо распознавать просьбу повторить информацию и предусмотреть возможность перевода на оператора при запросе абонента.

Опросы населения по качеству оказанных услуг

Необходимо подготовить интеграцию для получения через API МИС списков пациентов, которые в ближайшее время (в рамках 1 дня) были на приеме у врача для инициирования звонка. При дозвоне до пациента голосовой робот должен поприветствовать абонента и сказать о цели звонка, например, «Добрый день, меня зовут Светлана, хотела бы задать несколько вопросов о вашем посещении {терапевта/хирурга/лора} {вчера/позавчера/XX декабря}» В диалоге необходимо получить обратную связь о полноте консультации врача, назначенном лечении, вежливости, опрятности врача, внешнего вида медицинского учреждения.

Опросы населения о состоянии здоровья

Голосовой робот должен поприветствовать абонента и обозначить тему разговора, например, «Добрый день, меня зовут Светлана, я представитель

министерства здравоохранения Московской области, на данный момент мы проводим опрос населения о состоянии здоровья. Уделите мне минуту?» Необходимо разработать классификатор жалоб для формирования отчетности по таким обзвонам. В диалоге голосовой робот должен выяснить возраст абонента, хронические заболевания, жалобы, обращался ли пациент в мед. учреждения. После сбора информация пожелать здоровья, поблагодарить за уделенное время и попрощаться. По завершении кампаний обзвона сформировать отчетность с возможностью классификации пациентов и жалоб на состояние здоровья.