



 **MedVox**

**РОБОТИЗИРОВАННЫЕ  
ГОЛОСОВЫЕ РЕШЕНИЯ  
ДЛЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**



# Управление потоками пациентов



**MedVox** позволяет автоматизировать работу телефонного колл-центра



**Планирование потоков пациентов** при оказании первичной медикосанитарной помощи



**Ведение листов ожидания**, анализ обслуживаемых записей с учетом синхронизации с федеральной электронной регистратурой



Привлечение населения к здоровому образу жизни и охране собственного здоровья путем **информирования о необходимости прохождения диспансеризации**, профилактических медицинских осмотров в зависимости от принадлежности к группам риска



**Информирование населения** о предоставляемых медицинских услугах



\* Приказ 911н от 24.12.2018 Об утверждении Требований к государственным информационным системам в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинским информационным системам медицинских организаций и информационным системам фармацевтических организаций

# MEDVOX – Забота о пациенте

Голосовая интеллектуальная платформа,  
предназначенная для оказания  
пациентам телефонных услуг



01

## Просто

Система полностью повторяет  
общение с оператором

.....

02

## Удобно

Не надо совершать дополнительных  
действий, например, нажимать кнопки

.....

03

## В любое время

Система готова отвечать на  
звонки круглосуточно

# MEDVOX – Забота о пациенте

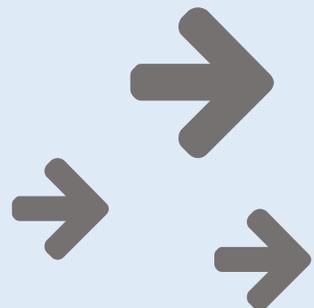
Платформа MedVox позволяет эффективно заполнять расписания с учетом индивидуальных настроек медицинской организации



Пациенты



Телефоны,  
в том числе  
стационарные



Маршрутизация



Запись на прием  
в кабинеты



Отмена записи



Перенос записи



Вызов врача на дом



Запись для получения справки  
или направления



Своевременное  
уведомление



Кабинет вакцинации



Кабинет диспансеризации



Кабинет справок  
и направлений



Вызов врача на дом



Запись к специалистам  
и на ВМП помощь

# РЕШЕНИЯ



## ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ

Позволяет не пропустить ни один звонок в режиме 24x7



## ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПРИЕМА

Позволяет напомнить пациентам о приеме, подтвердить, отменить или перенести его, вовремя предупредить об изменениях в расписании



## АНКЕТИРОВАНИЕ

Позволяет автоматически получить ответы на все интересующие вопросы в удобное для пациентов время



## РЕКЛАМА

Позволяет рассказать об акциях и новостях медицинского учреждения.

# Запись на прием



Система работает в режиме 24x7 с возможностью перевода на оператора в рабочее время



Один виртуальный оператор может обработать за сутки до 300 обращений по вопросам записи на прием



Среднее время записи через систему составляет 2 минуты



Получения списков специалистов по частоте запросов



Интервал записи настраивается заранее: 7/14/21 день



Возможность ведения листа ожидания

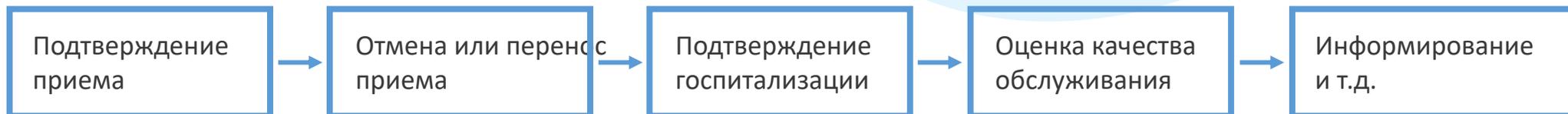


Интеллектуальный подбор слотов

# Обзвон



## Набор стандартных сценариев:



- ✓ Один виртуальный оператор обрабатывает за 8 рабочих часов около 400 записей
- ✓ Система может совершать более одной попытки дозвона. За две попытки удается охватить 80% пациентов, записанных на этот день

- ✓ Система передает информацию о статусе записи в МИС, оперативное освобождение талонов
- ✓ 9 из 10 освобожденных талонов используются повторно, сокращение листа ожидания

# Социально значимые сервисы



## Сбор показаний

Позволяет обзванивать и собирать данные по приему лекарств, показатели жизнедеятельности для раннего выявления обострения заболеваний



## Мониторинг уязвимых групп граждан

Позволяет на регулярной основе обзванивать пациентов, проверять их состояние и в случае отклонений вызывать врача



## Госпитализация

Позволяет уведомить о госпитализации и назначенных обследованиях, вовремя подтвердить или перенести их



## Вызов врача на дом

Позволяет формировать расписание вызовов на дом в автоматическом режиме и снять напряжённость из-за ожидания ответа



# Доказанная эффективность



## Экономическая

1. Больше записей в режиме 24/7
2. Экономия на ФОТ операторов
3. Минимум затрат на программно-аппаратное оснащение.
4. Отсутствие затрат на аренду помещений
5. Производительность выше, по сравнению с человеком
6. Снижение издержек на обработку звонков в 3 раза



## Социальная

1. Повышение доступности записи на прием по телефону
2. Эффективное распознавание сложных ФИО, номеров и т.д.
3. Качественное представление данных в МИС
4. Дружественный интерфейс – систему часто путают с человеком
5. Адаптация сценария под специфику работы медицинского учреждения и целевую аудиторию