

[Дополнительная информация по кейсу](#)

## КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение разработано на основе отечественных технологий синтеза, распознавания и естественного понимания речи и позволяет повысить качество обслуживания граждан при обращении в медицинские организации, уменьшить нагрузку на регистратуру и автоматизировать работу единой горячей линии 122.

Решение позволяет гражданам региона:

- записываться на прием, подтверждать или изменять запись,
- вызывать врача на дом,
- передавать в медицинское учреждение показатели здоровья (температуру, давление и т.д.),
- оформлять больничные листы,
- получать информационную поддержку: график приема, условия диспансеризации, стоимость и порядок получения услуг и медикаментов,
- оформлять жалобы и заявки на выплаты или компенсации



## УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

Требуется интеграция с региональной АТС, ЕМИАС и МИС

**Финансово-экономическая модель:** госзакупка, контрактные работы напрямую с медицинскими учреждениями или через авторизованных партнеров Unistar Digital по 44-ФЗ, 223-ФЗ. Подписка на сервис с возможностью помесечной или ежегодной оплаты

**Данные:** звуковые и текстовые обращения граждан, наборы типовых ответов на популярные вопросы, данные о региональных и муниципальных органах власти, их функция, услугах.

## ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Взрывной рост количества входящих дистанционных обращений граждан в медицинские организации в период пандемии
- Длительное время ожидания ответа сотрудника медицинской организации, сложность оформления вызова врача на дом
- Высокие затраты на содержание контактного центра в медучреждении и организацию круглосуточной компетентной поддержки населения
- Потребность контроля и оптимизации заполняемости временных слотов врачей

## СТОИМОСТЬ И СРОКИ



**От 2 недель**

(на автоматизацию 1 сценария без учета процесса интеграции)

**Бесплатное пилотирование**

**От 5,5 млн рублей**

(промышленная эксплуатация)

## РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Обработка 100% входящих обращений граждан в медицинские организации
- Сокращение времени ожидания ответа на линии, дозвон до виртуального оператора с первой попытки. Автоматизация процесса назначения врача для гражданина согласно штатному расписанию
- Возможность одновременного обслуживания большого количества граждан без увеличения числа операторов. Оптимизация ФОТ. Прием обращений граждан 24/7 без привлечения дополнительных специалистов
- Сокращение количества нереализованных (отмененных или пропущенных) визитов в медицинские учреждения до 10%, 80% пациентов во время звонка подтверждают, отменяют или переносят свои записи на прием к медицинскому работнику



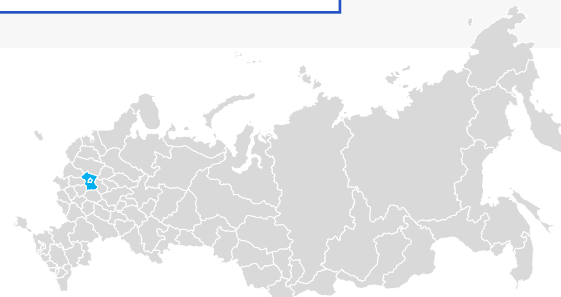
Сергей Черемисин

Директор по региональной политике АНО «Цифровая экономика»  
[scheremisin@data-economy.ru](mailto:scheremisin@data-economy.ru)



Павел Кукушкин

Директор по развитию AI ООО «Юнистар»  
[p.kukushkin@unistar.ru](mailto:p.kukushkin@unistar.ru)



## ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ

Москва, Московская область

