

**ПРОТОТИП КОМПЛЕКСНОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ
СИСТЕМЫ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
ОРГАНЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ И ЛАБОРАТОРИЙ**

УРОБОРОС
КРАСНОДАР
10 АПРЕЛЯ 2022

ПРОБЛЕМА



Число жалоб на деятельность и качество медицинской помощи выросло в 2 раза с начала эпидемии



В связи с увеличением количества жалоб снизилось качество обработки обращений до 11,3%



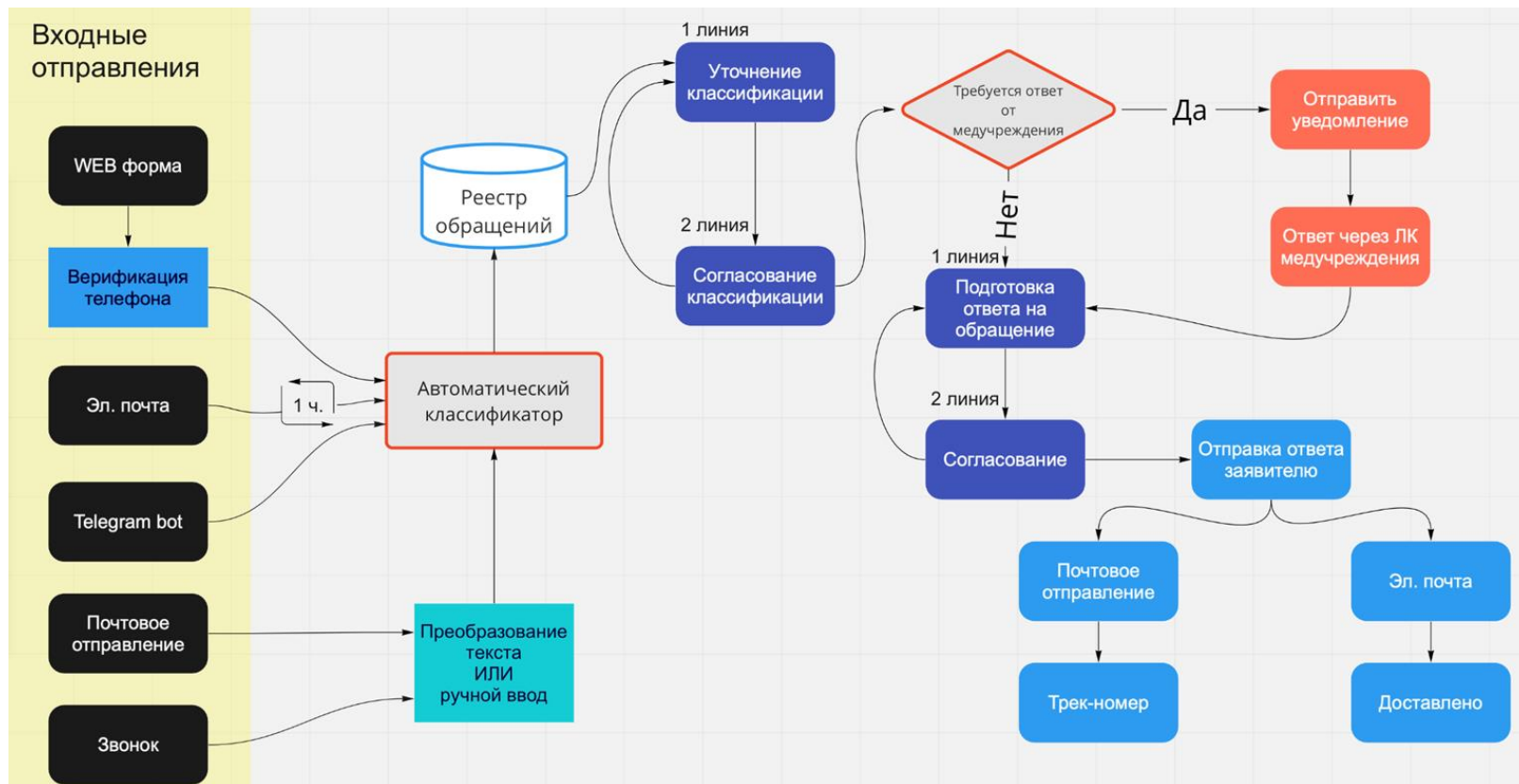
Граждане могут получить ошибочные ответы, срок обслуживания выходит за регламентируемый ФЗ

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА:

Разработать веб-приложение, которое позволит:

1. Автоматизировать рассмотрение обращений граждан с учетом требования ФЗ, согласно которому обращение должно быть обработано в течение 30-ти календарных дней с момента регистрации;
2. Формировать аналитические отчеты;
3. Типизировать ответы на однотипные обращения;
4. Собирать обратную связь о работе медицинских учреждений для последующего улучшения качества обслуживания.

Оптимизация процесса



Электронный реестр обращений

← → ↻ 🔒 Не защищено | uroboros.start123.ru/reestr.html

РосМедНадзор

Дашборд

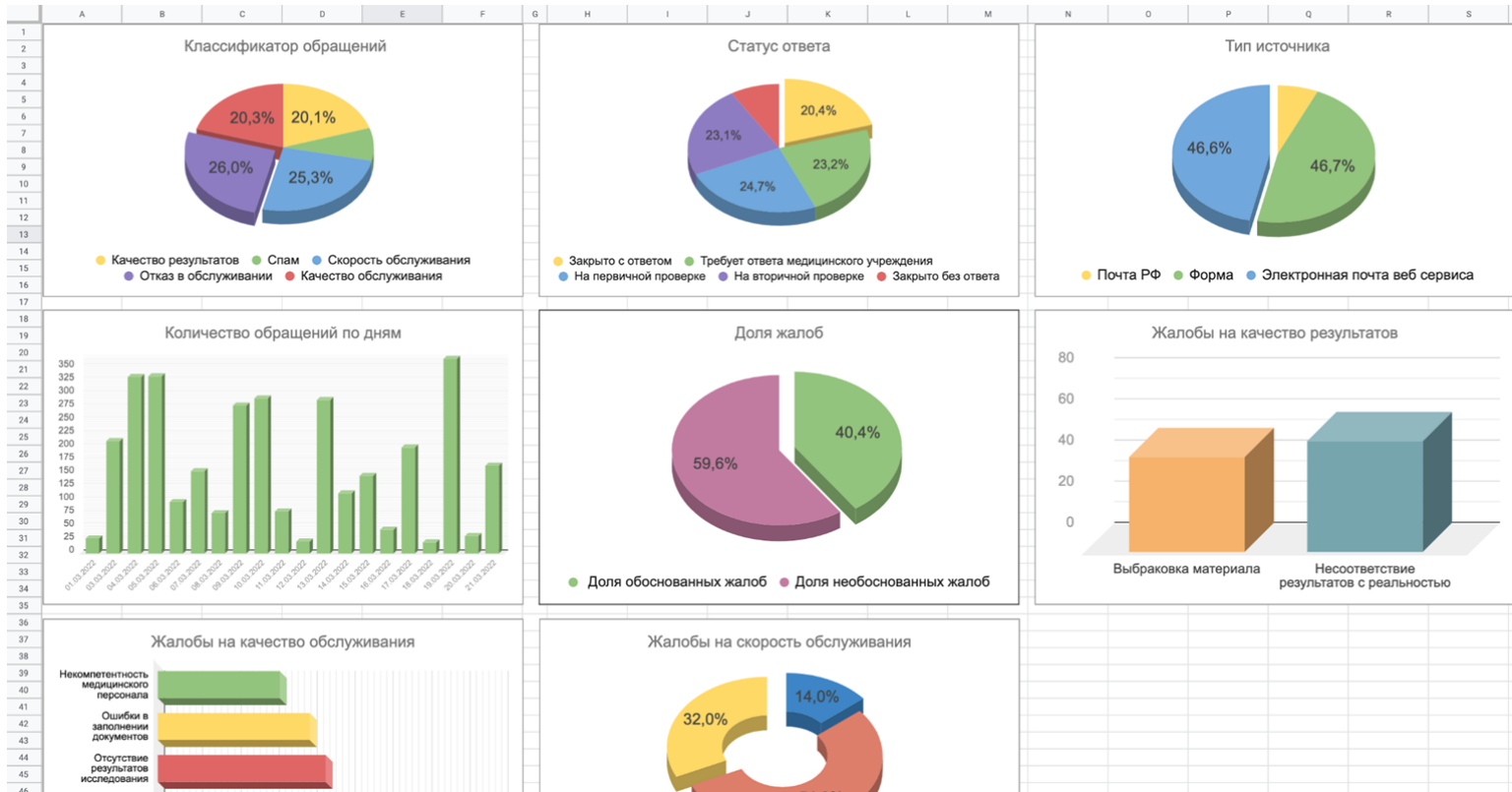
Реестр

Администрирование >

Создан	Рег. ном	Статус	Текст обращения	Телефон
10.04.2022 12:50	0	На первичной пр	Довожу до Вашего сведения, что г. на горячую линию обратилась клиент ФИО, телефон) с жалобой на ПЗ Сочи. Клиент (дата) обратилась в указанный ПЗ с вопросом сдачи биоматериала на ряд исследований , в том числе комплексных пакетов. Клиент недовольна тем, что в ПЗ пациенты находились без масок и перчаток, сотрудник на регистратуре также работала без перчаток. Клиент также недовольна тем, что сотрудник разговаривала с клиентом нехотя, отказывалась консультировать клиента, объясняя отказ тем, что «зависает» компьютер, пока клиент не пригрозила оставить жалобу. В середине разговора сотрудник ушла в туалет. После посещения туалета сотрудник не обработала руки при пациенте. Клиент просит разобраться и принять меры. Ждет звонка администрации.	
10.04.2022 12:50	0	На первичной пр	Довожу до Вашего сведения, что (дата) на горячую линию обратился клиент (ФИО, тел.) с жалобой на ПЗ. Клиент обратился в указанный ПЗ (дата) для сдачи биоматериала на ряд исследований. Клиент предъявил сотруднику ПЗ 2 подарочных сертификата арендодателям номиналом 1000р. каждый для оплаты заказа. Клиент недоволен тем, что сотрудник в общении с клиентом позволяла себе «хамство», отказалась принимать сертификаты в качестве оплаты. Ждет звонка администрации.	
10.04.2022 12:50	0	На первичной пр	Довожу до Вашего сведения, что (дата) на горячую линию обратилась клиент (ФИО, тел.) с жалобой на правила предоставления услуги «Выезд на дом медицинской сестры», клиент просит разобраться и принять меры. Ждет звонка администрации.	
10.04.2022 12:50	0	На первичной пр	Довожу до Вашего сведения, что (дата) на горячую линию обратилась клиент (ФИО, тел.) с жалобой на ПЗ. Клиент недовольна качеством обслуживания. Клиенту неудобно обращаться в указанный ПЗ. Клиент недовольна тем, что сотрудник общается неприветливо, не отвечает на вопросы клиента по подготовке и правилах сбора и хранения биоматериала. Клиент просит разобраться и принять меры. Ждет звонка администрации.	

5

Модуль отчетов и аналитики



Виджет для сайта медучреждения

Краснодар 8 (800) 200-363-0 Бесплатный звонок по России Ru

ИНВИТРО МОНИТОРИНГ

Поиск на сайте

Пациентам COVID-19 Анализы Запись к врачу Акции Адреса Медицинские услуги Еще

Отправить жалобу Запись к врачу Работа в Инвитро Опрос: перенесли COVID-19? Самотест на COVID-19

Важная пара
Скрининг патологии почек
890 ₺

Тест на COVID-19 за 1 час
Выявление антигена SARS-CoV-2 за 1390р

7

Виджет для сайта медучреждения

Новое обращение

ФИО: Иванов Иван Иванович

Город: Сочи

Мед. учреждение: Поликлиника 2

Опишите проблему

Довожу до Вашего сведения, что г. на горячую линию обратилась клиент ФИО, телефон) с жалобой на ПЗ Сочи. Клиент (дата) обратилась в указанный ПЗ с вопросом сдачи биоматериала на ряд исследований, в том числе комплексных пакетов. Клиент недовольна тем, что в ПЗ пациенты находились без масок и перчаток, сотрудник на регистратуре также работала без перчаток. Клиент также недовольна тем, что сотрудник разговаривала с клиентом нехотя, отказывалась консультировать клиента, объясняя отказ тем, что «зависает» компьютер, пока клиент не пригрозила оставить жалобу. В середине разговора сотрудник ушла в туалет. После посещения туалета сотрудник

Выбрать файлы | Файл не выбран | Прикрепить файлы

Как вы хотите получить ответ

Электронная почта Почтовое отправление

350000 | Краснодар, Северная 405

Номер телефона

89183423434

Basic checkbox

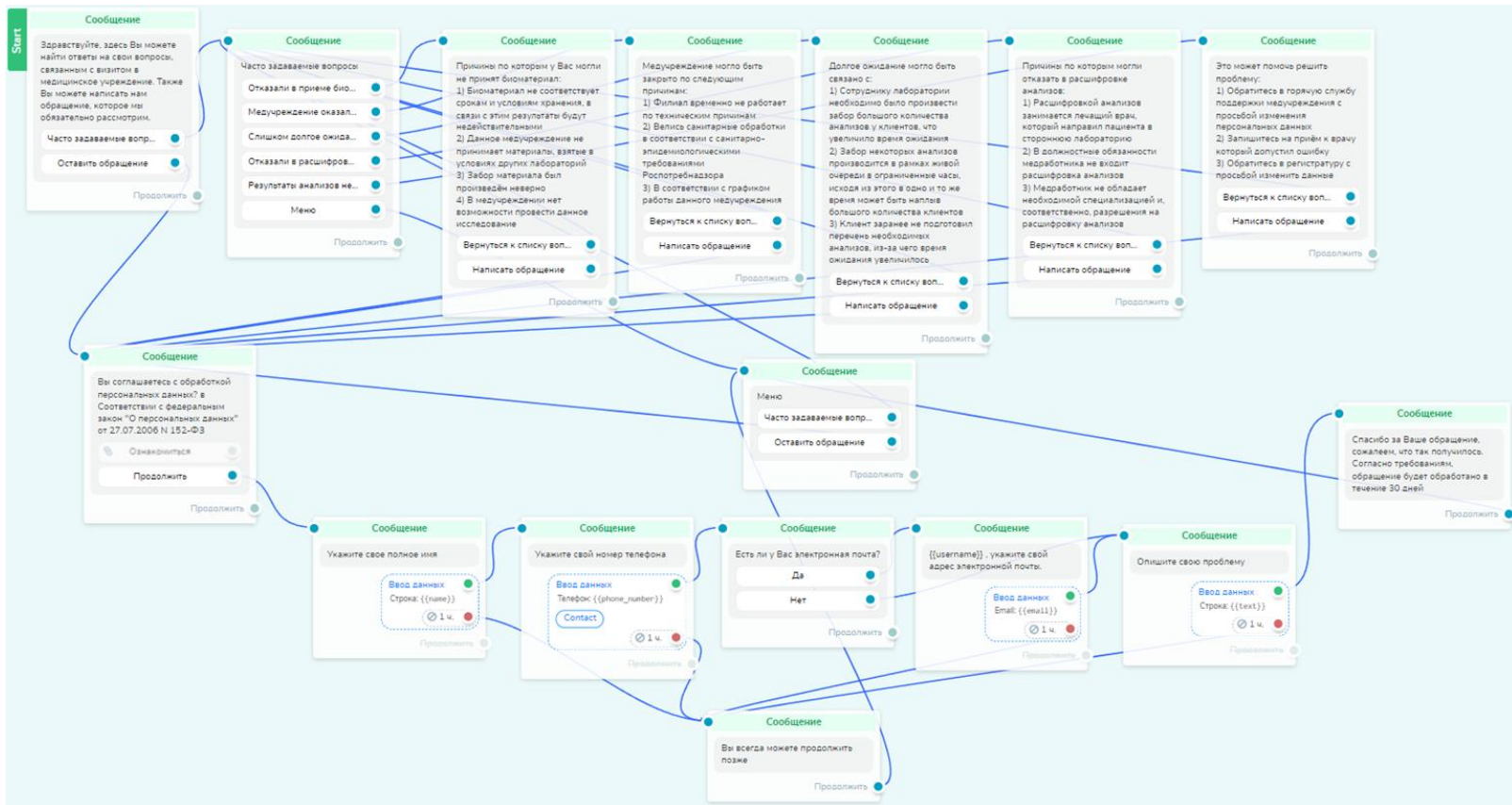
185130

185130

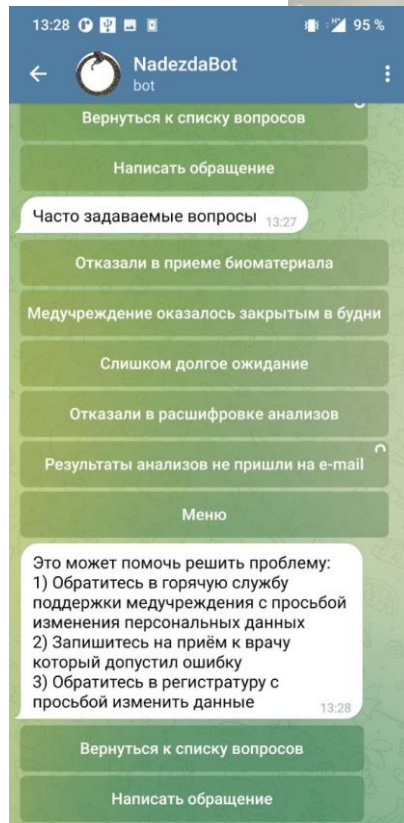
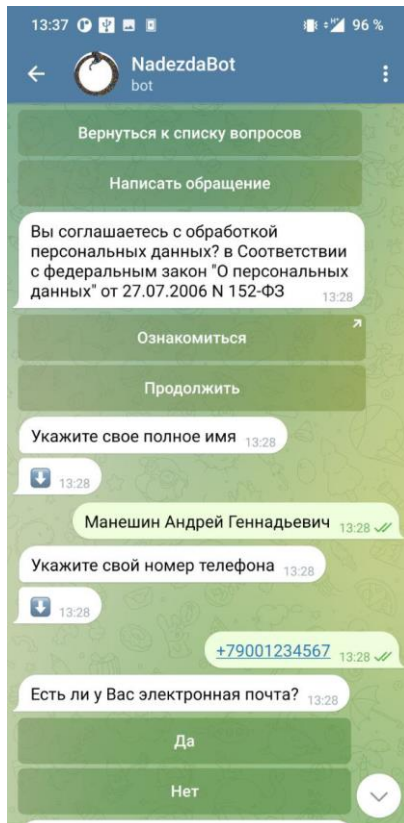
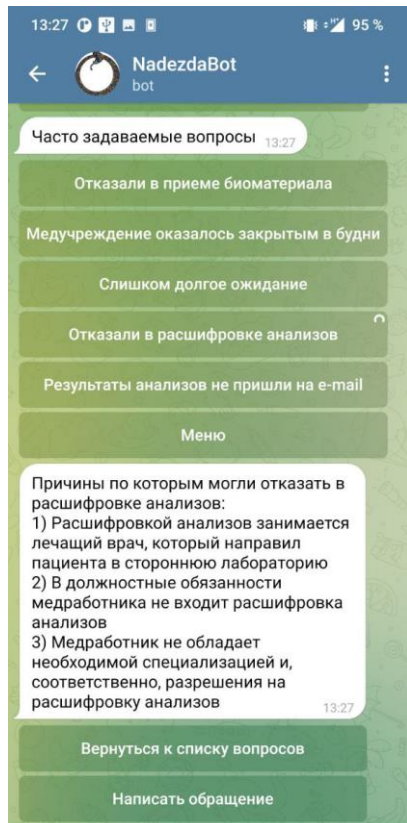
Верификация заявителя по номеру телефона



Чат-бот НАДЕЖДА: Схема



Чат-бот Надежда в Телеграмме



Звонобот



Звонобот ИГНАТ.
Современное решение
для коммуникаций со
старшим поколением



КОМАНДА



**Панфилов
Андрей**

КАПИТАН



**Маслиев
Ростислав**

МЕНЕДЖЕР
ПРОЕКТА



**Манешин
Андрей**

РАЗРАБОТЧИК



**Кусая
Екатерина**

ДИЗАЙНЕР

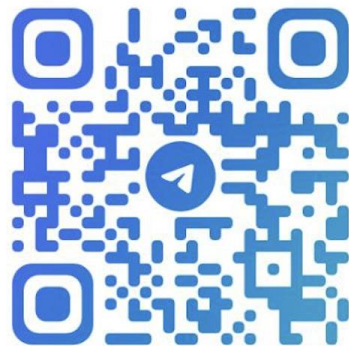


**Дыбчинская
Мария**

АНАЛИТИК



СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ



@MEDHELPER123_BOT

Работа Web-Формы в действии

ros.start123.ru Главная | РосМедНадзор

Новое обращение

ФИО Город

Машин Андрей

Мед. учреждение

Опишите проблему

Файл не выбран


Как вы хотите получить ответ

Электронная почта Почтовое отправление

Адрес электронной почты

Номер телефона

Basic checkbox



Введите код с картинки