

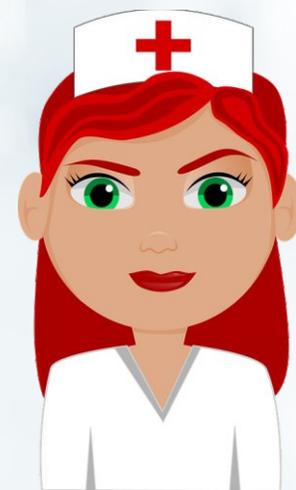
# УМНАЯ ОЧЕРЕДЬ



## ПРОБЛЕМА

Имеющиеся варианты организации электронных очередей в кабинеты приема специалистов медицинских организаций имеют ряд недостатков:

- Сложность управления очередью врачом;
- Невозможность удаленного наблюдения пациентом о движении очереди;
- Необходимость пациенту постоянно следить за табло, чтобы не пропустить свою очередь;
- Применение голосового оповещения табло при наличии большого количества табло приводит к «звуковому спаму», что отрицательно сказывается на здоровье пациентов находящихся в поликлинике;



## ПУТИ РЕШЕНИЯ

- Необходимость создания интуитивно понятной врачу системы управления очередью;
- Применение голосового помощника для управления очередью врачом;
- Интеграция электронной очереди в онлайн-сервисы и чат-боты поликлиники для удаленного получения информации о движении очереди;

# РЕШЕНИЕ

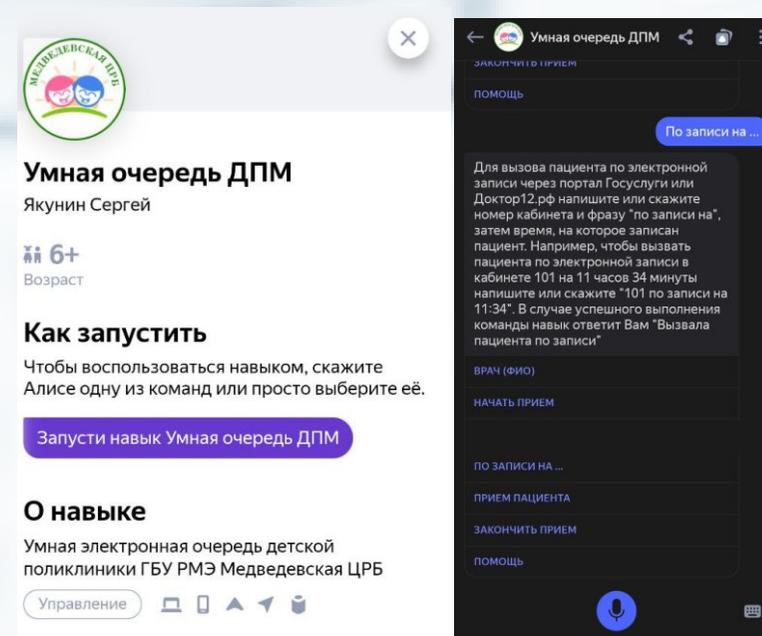
Система управления медицинским специалистом очередью реализована в голосового модуля:

Навыка голосового помощника Алиса компании Яндекс

Подключение к голосовому управлению индивидуальное.  
Исключен доступ посторонних лиц к управлению очередью

Не осуществляется обработка или передача:

- персональных данных пациентов;
- сведений, отнесенных законом к медицинской тайне



# РЕШЕНИЕ

Вывод информации в режиме реального времени осуществляется:  
в здании медицинской организации

## Общее табло вывода информации о приеме

| ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ |                                 |                                |        |                                  |            |
|---------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------|----------------------------------|------------|
| 1 этаж              |                                 |                                | 2 этаж |                                  |            |
| Каб                 | ФИО врача                       | Прием                          | Каб    | ФИО врача                        | Прием      |
| 101                 | Вагулина Елена Леонидовна       | По электронной записи на 14:00 | 205    | Игнатъева Ольга Вячеславовна     | Приёма нет |
| 107                 | Кострова Наталья Николаевна     | Идет приём пациента            | 211    | Нурмухаметова Эльвира Николаевна | Приёма нет |
| 109                 | Виноградова Светлана Николаевна | По электронной записи на 14:10 | 213    | Коновалова Надежда Вениаминовна  | Приёма нет |
| 201                 | Столярова Ольга Николаевна      | Приёма нет                     | 215    | Иванова Ирина Витальевна         | Приёма нет |
| 202                 | Саргсян Акоп Володяевич         | Приёма нет                     |        |                                  |            |

Сегодня 19-07-2021 20:17:11

## Мониторы у кабинетов врачей

| ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ |                                |
|---------------------|--------------------------------|
| Кабинет № 101       | Врач Вагулина Елена Леонидовна |
| Приёма нет          |                                |
| 13:03:16            |                                |

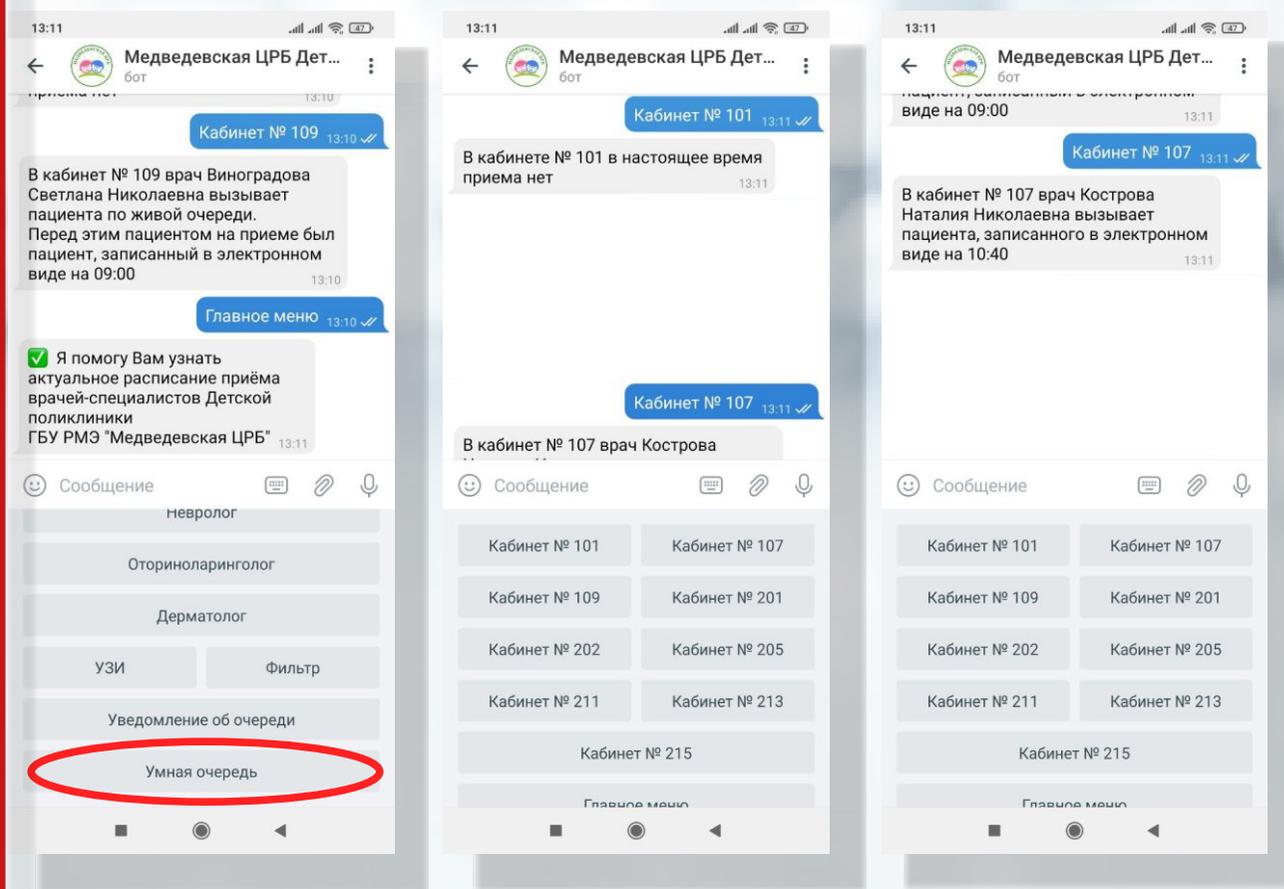
| ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ |                                |
|---------------------|--------------------------------|
| Кабинет № 201       | Врач Петунина Елена Васильевна |
| Идет приём пациента |                                |
| Кабинет № 202       | Врач Саргсян Акоп Володяевич   |
| Приёма нет          |                                |
| 13:05:03            |                                |

| ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ            |                                  |
|--------------------------------|----------------------------------|
| Кабинет № 107                  | Врач Кострова Наталья Николаевна |
| По электронной записи на 10:40 |                                  |
| 13:15:53                       |                                  |

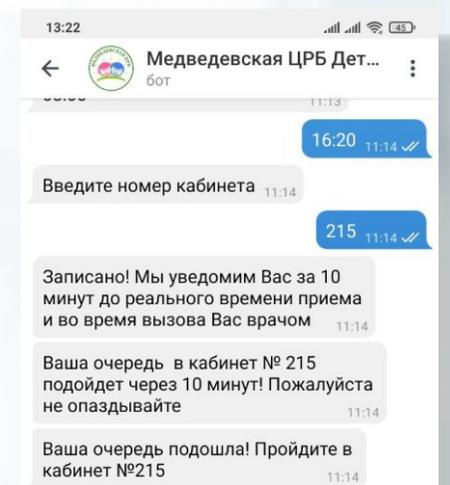
# РЕШЕНИЕ

Вывод информации в режиме реального времени осуществляется:  
в сети Интернет:

## В чат-боты Telegram, Viber, Вконтакте



При подписке пациента на уведомления о подходящей очереди, система автоматически вычисляет время фактического приема и уведомляет пациента за 10 минут до фактически подходящей очереди и в момент вызова



## РЕШЕНИЕ

Доступ к уведомлениям и возможности мониторинга движения очереди в сети Интернет влияет:

на психологическое и эмоциональное  
состояние



на снижение числа жалоб пациентов



## РЕЗУЛЬТАТЫ

**Внедрение данной системы электронной очереди  
в медицинских организациях позволит  
снизить число ожидающих в очереди непосредственно  
у кабинетов медицинских специалистов**

### **Планируемый эффект через год внедрения сервиса**

**Взрослые поликлиники:  
снижение числа ожидающих  
в очереди непосредственно  
у кабинета на 20 %**

**Детские поликлиники:  
снижение числа ожидающих  
в очереди непосредственно  
у кабинета на 40 %**

**Женские консультации:  
снижение числа ожидающих  
в очереди непосредственно  
у кабинета на 25 %**

# ПРИМЕРЫ ГОТОВЫХ ВНЕДРЕНИЙ

## Детская поликлиника ГБУ РМЭ «Медведевская ЦРБ»

| ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ |                                 |                                |        |                                  |            |
|---------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------|----------------------------------|------------|
| 1 этаж              |                                 |                                | 2 этаж |                                  |            |
| Каб                 | ФИО врача                       | Прием                          | Каб    | ФИО врача                        | Прием      |
| 101                 | Вагулина Елена Леонидовна       | По электронной записи на 14:00 | 205    | Игнатъева Ольга Вячеславовна     | Приёма нет |
| 107                 | Кострова Наталия Николаевна     | Идет приём пациента            | 211    | Нурмухаметова Эльвира Николаевна | Приёма нет |
| 109                 | Виноградова Светлана Николаевна | По электронной записи на 14:10 | 213    | Ковалова Надежда Вениаминовна    | Приёма нет |
| 201                 | Столярова Ольга Николаевна      | Приёма нет                     | 215    | Иванова Ирина Витальевна         | Приёма нет |
| 202                 | Саргсян Акоп Володяевич         | Приёма нет                     |        |                                  |            |

Сегодня 19-07-2021 20:17:11

