

Иванова К.А., Пасечная А.Н.

ЧАТ-БОТЫ В СИСТЕМЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Научный руководитель: канд. мед. наук, ассист. Иванова К.А.

Кафедра управления в здравоохранении

Воронежский государственный медицинский университет им. Н.Н. Бурденко, г. Воронеж

Актуальность. Развитие технологий искусственного интеллекта (ИИ) оказывает значительное влияние на сферу здравоохранения, способствуя автоматизации процессов, повышению качества обслуживания и эффективности клинических решений. Одним из перспективных направлений применения ИИ являются чат-боты — программные системы, имитирующие диалог с пользователем в текстовом или голосовом формате. Их использование оптимизирует взаимодействие между пациентом и медицинской организацией, снижает нагрузку на персонал.

Цель: обзор использования чат-ботов в здравоохранении.

Материалы и методы. Был изучен один из наиболее масштабных проектов внедрения чат-ботов в здравоохранении - интеграция системы в рамках Единой медицинской информационно-аналитической системы (ЕМИАС) города Москвы. Чат-бот направляет пациенту анкету перед визитом к врачу, где уточняются жалобы и симптомы. Ответы автоматически поступают в ЕМИАС и становятся доступны врачу до начала приёма. Основные участники системы - это пациенты (более 1 млн пользователей) и врачи (терапевты, хирурги, педиатры, оториноларингологи, гинекологи, офтальмологи).

Эта модель способствует сокращению времени на сбор анамнеза и повышению точности диагностики.

Результаты и их обсуждение. Использование чат-ботов в здравоохранении предоставляет пациентам ряд существенных преимуществ. В первую очередь, обеспечивается круглосуточная доступность медицинской информации и цифровых сервисов, что позволяет получать необходимую помощь в любое время без необходимости личного визита в медицинское учреждение. Кроме того, пациентам предоставляются персонализированные рекомендации, соответствующие их индивидуальным потребностям и клинической картине. Значительно сокращается время, затрачиваемое на визиты в клинику и оформление документации, поскольку большая часть рутинных процедур автоматизирована и выполняется дистанционно. Согласно исследованию, 42% пациентов отмечают рост доступности к информации о врачах, электронной истории болезни, результатам обследований, а также наличие онлайн-записи и обратной связи.

Выводы. Использование способствует улучшению качества медицинского обслуживания, снижению административной нагрузки и повышению доступности услуг. При соблюдении этических и правовых норм чат-боты обладают высоким потенциалом для дальнейшего масштабирования и интеграции в национальные системы здравоохранения.