

УДК 004

ЧАТ-БОТ ДЛЯ ПАЦИЕНТА УЧРЕЖДЕНИЯ «ГОМЕЛЬСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА» С ИНТЕЛЕКТУАЛЬНЫМИ СРЕДСТВАМИ ПОДБОРА ВРАЧА

КОЗЛОВ ОЛЕГ ВИКТОРОВИЧ

студент

УО «Гомельский государственный технический университет П.О.Сухого»

Научный руководитель: Стефановский Игорь Леонидович

старший преподаватель

УО «Гомельский государственный технический университет П.О.Сухого»

Аннотация: в статье рассматриваются вопросы интеграции автоматизированных систем в сферу здравоохранения. В контексте данной статьи примером такой информационной системы выступает чат-бот, способный ускорить и автоматизировать процессы связанные с записью пациентов на приемы и получением справочной информации. Отдельное внимание будет уделено вопросу внедрения искусственного интеллекта с целью повышения качества и скорости обслуживания.

Ключевые слова: чат-бот, искусственный интеллект, база данных, автоматизация, оптимизация, медицина.

A CHATBOT FOR A PATIENT OF THE GOMEL REGIONAL CHILDREN'S CLINICAL HOSPITAL WITH INTELLIGENT DOCTOR SELECTION TOOLS

Kozlov Oleg Viktorovich*Scientific adviser: Stefanovsky Igor Leonidovich*

Abstract: the article discusses the issues of integration of automated systems into the healthcare sector. In the context of this article, an example of such an information system is a chatbot, capable of accelerating and automating processes related to registering patients for appointments and obtaining reference information. Special attention will be paid to the issue of introducing artificial intelligence in order to improve the quality and speed of service.

Keywords: chatbot, artificial intelligence, database, automation, optimization, medicine.

Введение

Современные тенденции развития информационных технологий открывают новые возможности для модернизации сферы здравоохранения. Одной из ключевых задач на пути к повышению эффективности и доступности медицинских услуг является внедрение автоматизированных систем, способ-

ных оптимизировать рутинные процессы и разгрузить персонал лечебных учреждений. В рамках данной работы рассматривается проблема интеграции таких систем в существующую инфраструктуру здравоохранения, а также анализируются перспективы их применения для улучшения качества обслуживания пациентов.

Особое внимание уделяется одной из наиболее востребованных и быстро внедряемых форм автоматизации – чат-ботам [1]. Данные программные решения способны значительно ускорить и упростить такие процессы, как запись пациентов на приём, предоставление справочной информации, напоминание о назначенных визитах и лекарственной терапии. Использование искусственного интеллекта в подобных системах позволяет не только повысить точность и скорость обработки запросов, но и обеспечить индивидуализированный подход к каждому пользователю.

Назначение и возможности чат-бота

Функционал телеграмм-бота для медицинского учреждения включает несколько ключевых возможностей, направленных на оптимизацию взаимодействия между пациентами и медицинским персоналом. Основной функцией бота является возможность записи на прием к врачу в удобное для пациента время. Пользователь сможет выбирать врача и доступные слоты, а система будет автоматически обновлять информацию, минимизируя конфликты.

Кроме того, бот предоставит полную информацию о доступных медицинских услугах, включая описание процедур, их стоимость и подготовку, что позволит пациентам лучше ориентироваться в предлагаемых вариантах. Встроенный раздел с часто задаваемыми вопросами обеспечит мгновенный доступ к ответам на распространенные запросы, связанные как с медицинскими услугами, так и с административными вопросами, такими как график работы и правила приема.

Бот также будет содержать информацию о различных заболеваниях, их симптомах и методах лечения, что поможет пользователям лучше понимать свое состояние и принимать обоснованные решения о необходимости обращения к врачу. Возможность оставлять отзывы о качестве обслуживания позволит медицинскому учреждению оперативно реагировать на замечания и улучшать качество предоставляемых услуг, укрепляя доверие пациентов.

Дополнительно, бот будет оснащен функцией массовой рассылки уведомлений, что позволит учреждению информировать пациентов о новых услугах, изменениях в расписании и предстоящих мероприятиях. Это обеспечит высокий уровень информированности и улучшит взаимодействие с пользователями. Важным аспектом работы бота станет его интеграция с внутренними системами управления больницей, что гарантирует актуальность информации о расписании, доступных услугах и записях на прием, избегая ошибок и повышая качество обслуживания.

Потенциал к развитию проекта телеграмм-бота для больницы обширен и многообещающ. Первоначально разработанный бот может стать основой для расширения функционала и внедрения новых возможностей, что позволит значительно повысить качество обслуживания и удовлетворенность пациентов.

Одним из направлений дальнейшего развития является интеграция с системами электронных медицинских записей (ЭМЗ). Это позволит автоматизировать процессы, связанные с ведением медицинской документации, обеспечив врачей актуальной информацией о состоянии пациентов и их истории болезни. В результате врачи смогут принимать более обоснованные решения на основе полной картины здоровья пациента.

Интеграция искусственного интеллекта в проект телеграмм-бота для больницы позволит автоматизировать обработку запросов пациентов и предоставлять персонализированные рекомендации, основываясь на их предпочтениях и истории взаимодействий. Кроме того, ИИ сможет анализировать большие данные для выявления паттернов в обращениях и состоянии здоровья, что повысит эффективность медицинского обслуживания и улучшит качество предоставляемых услуг [2].

Кроме того, можно рассмотреть возможность добавления функции телемедицины. Это позволит проводить онлайн-консультации, где пациенты смогут получать медицинскую помощь без необходимости посещения учреждения. Внедрение видеозвонков или текстовых консультаций через бот будет способствовать более доступному и удобному получению медицинских услуг.

Заключение

Внедрение телеграмм-бота в сферу здравоохранения представляет собой важный шаг на пути к цифровой трансформации медицинских учреждений. Представленный функционал бота – от удобной записи на приём и предоставления справочной информации до интеграции с внутренними системами управления и возможностей персонализированного взаимодействия с пациентами – демонстрирует, как автоматизация может повысить эффективность работы медучреждений и улучшить качество обслуживания.

Интеграция искусственного интеллекта открывает дополнительные перспективы: от анализа обращений пациентов и выявления типичных проблем до формирования индивидуальных рекомендаций и прогнозирования нагрузки на клинику. Это позволяет не только ускорить обработку запросов, но и сделать взаимодействие с медицинским учреждением более комфортным и доступным для пользователей.

Кроме того, потенциал дальнейшего развития проекта – включая связь с электронными медицинскими записями и внедрение телемедицинских консультаций – указывает на возможность создания комплексной цифровой платформы, способной стать неотъемлемой частью современной системы здравоохранения. Реализация таких решений способствует не только повышению удовлетворённости пациентов, но и оптимизации работы медицинского персонала, снижению административной нагрузки и улучшению общего уровня оказания медицинской помощи.

Список источников

1. Бушмелева К. Бот в помощь. Книга-практикум по созданию чат-ботов и автоматизации бизнеса [Электронный ресурс, книга] / 2023. – Режим доступа: <https://www.litres.ru/book/kseniya-grigorevna-b/bot-v-pomosch-kniga-praktikum-po-sozdaniu-chat-botov-68765676>. – Дата доступа: 25.03.2025
2. Лекун Я. Как учится машина. Революция в области нейронных сетей и глубокого обучения [Электронный ресурс, книга] / 2023. – Режим доступа: <https://www.litres.ru/book/yan-lekun/kak-uchitsya-mashina-revoluciya-v-oblasti-neyronnyh-setey-i-glub-66361966>. – Дата доступа: 22.03.2025