

Как обучать врачей работе с телемедицинскими технологиями

Образцов Алексей

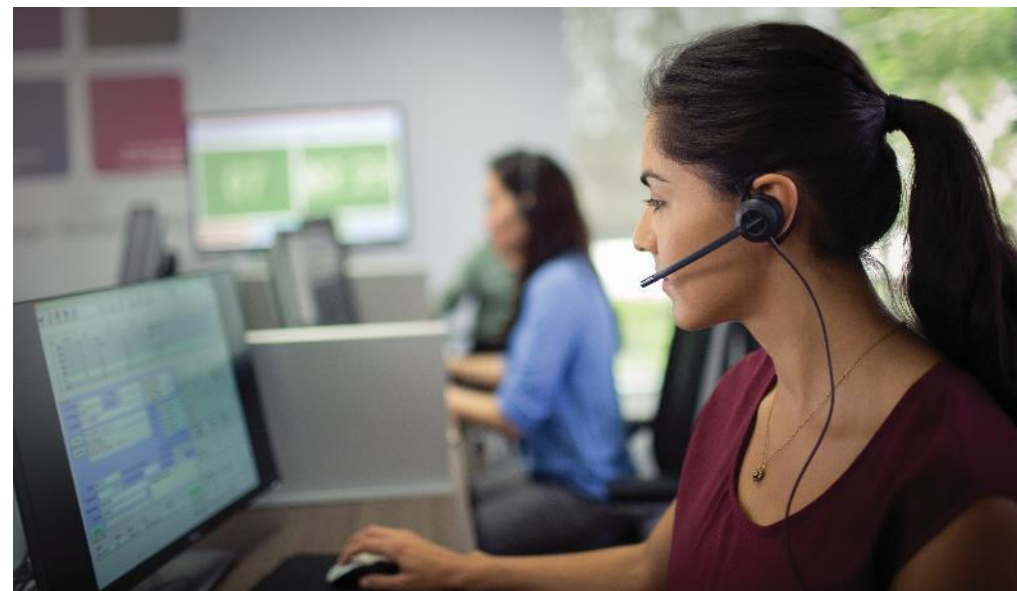
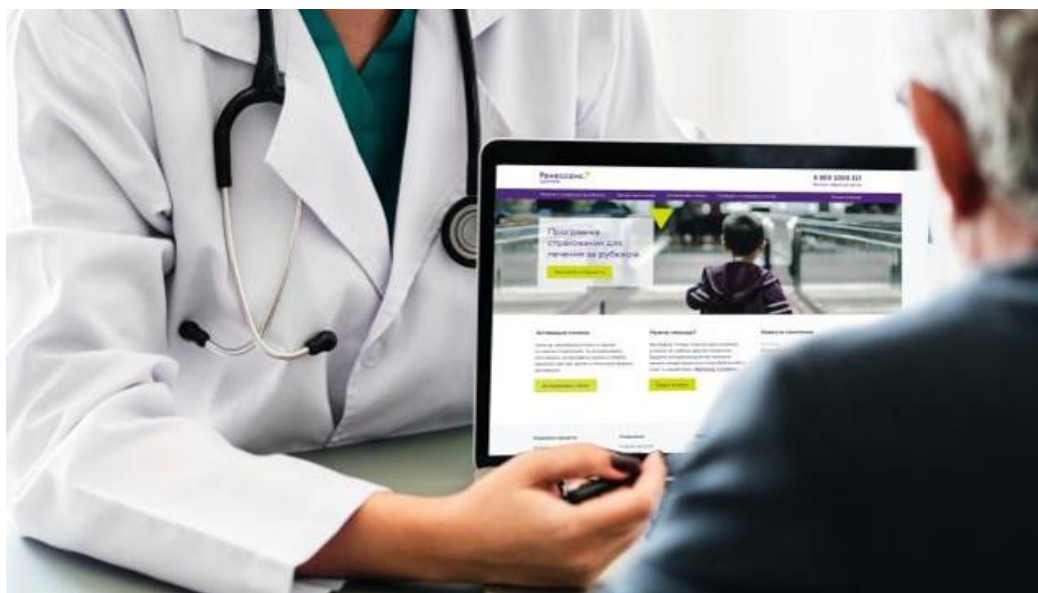
Исполнительный директор

Ренессанс.
ЗДОРОВЬЕ

Ренессанс.
КЛИНИКА

Врач vs оператор контакт-центра

Врачи спасают жизни...



... а телеоператоры консультируют





Преодоление этого
конфликта
самоидентификации
и есть главная задача
при обучении врача



Какие показатели мы контролируем в контакт центре

Скорость

- Service level
- Скорость ответа
- Количество принятых
- Доля пропущенных
- Среднее время
-

Общение

- Приветствие
- Прощание
- Обращение по имени
- Умение выслушать абонента
- Вежливость
- Грамотная речь
- Умение задавать вопросы
- Активное слушание
-

Решение вопросов

- FCR

Удовлетворенность

- CSI
- NPS
- Уровень жалоб
- Благодарности
- ...



И как оцениваем работу врача

В случае с первичной телемедицинской консультацией оценка качества лечения уходит на второй план.

Да

- Правильность ведения медицинской документации
- Оценка соблюдения алгоритмов

В телемедицине сложно или невозможно

- Оценка правильности поставленного диагноза
- Оценка набора диагностических мероприятий
- Оценка лечебных мероприятий
- Оценка результатов лечения
-



Технологии получения знаний для обучения

Система

Онлайн-маркеры на выход из нормы и реакция на это

Роботы

Распознавание речи, анализ данных из медкарт, онлайн-подсказки

Человек

Эмоции, качество и стандарты лечения



Спасибо

И будьте здоровы