

**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Руководителям медицинских
организаций области (по списку)

Россия, 160000, г. Вологда, ул. Предтеченская, 19
тел. (817-2) 23-00-70 (доб. 1910)
факс (817-2) 23-00-70 (доб. 6218)
e-mail: vologdauzo@depzdrav.gov35.ru

30.01.2025 № 6-1-5/н

На № _____ от _____

Об обзвоне пациентов
для подтверждения записи

Уважаемые руководители!

Информируем вас, что с 24 января 2025 года стартовал обзвон пациентов голосовым роботом «Светлана» в целях подтверждения явки на прием к врачу.

Голосовой робот «Светлана» осуществляет обзвон с номера (8172) 23-02-98, напоминая дату, время и адрес приема врача. При отказе пациента от явки на прием в системе автоматически осуществляется освобождение слота для записи.

При попытке пациента перезвонить на номер телефона Голосового робота его звонок в настоящее время будет переключен на оператора колл-центра медицинской организации - если звонок поступил до 19.30, при звонке на номер Голосового помощника после 19.30 пациенту будет рекомендовано связаться с медицинской организацией в часы ее работы. В дальнейшем запланирована обработка всех входящих звонков пациентов на номер (8172) 23-02-98 исключительно Голосовым роботом.

В целях информирования населения о Голосовом роботе «Светлана» просим разместить информацию о его работе:

на официальных сайтах медицинских организаций, в официальных группах в социальных сетях;

в зоне регистратуры и холлах медицинских организаций.

Приложение: пример информации для размещения на 1 л. в 1 экз.

Заместитель
министра



О.В. Пантюхин

Пример информации для размещения на официальном сайте и официальной группе в социальных сетях

Уважаемые пациенты!

Информируем вас, что с 24 января 2025 года начался обзвон пациентов Голосовым роботом «Светлана» для получения подтверждения о явке на прием к врачу. Обзвон осуществляется с номера **(8172) 23-02-98**.

Голосовой робот звонит пациенту и напоминает о дате, времени и месте приёма. Если пациент подтверждает явку, запись остается активной. Если отказывается, то слот освобождается для других пациентов.

На текущий момент в случае если пациент попытается перезвонить на номер телефона Голосового робота, его звонок будет переключен на оператора колл-центра медицинской организации (если звонок до 19.30). При звонке на номер Голосового помощника после 19.30 пациенту будет рекомендовано связаться с медицинской организацией в часы ее работы. В дальнейшем запланирована обработка всех входящих звонков пациентов на номер **(8172) 23-02-98** исключительно Голосовым роботом.

Убедительно просим вас не игнорировать звонки Голосового робота «Светлана».