

TECHNOLOGIE GŁOSOWE
&
MEDYCYNĄ

TECHMO
Voice Technologies

O TECHMO

Data powstania:

2013

6 lat na rynku

spin off 
AGH

Liczba pracowników:

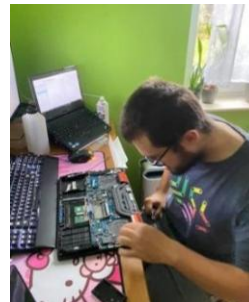
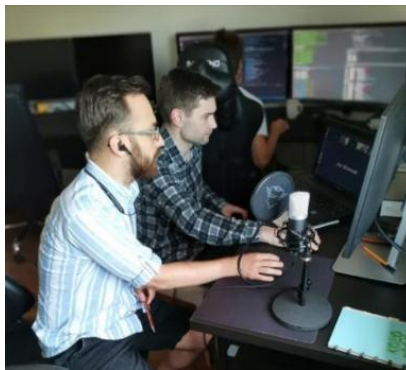
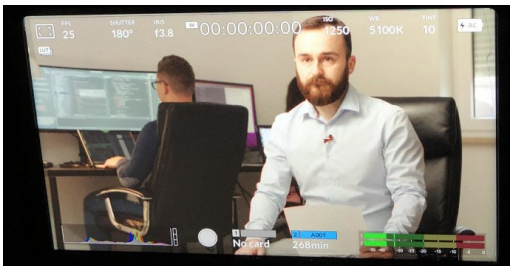
35 +

Działania rynkowe:

Voiceboty i ludzie

People@Techmo

Newsletter



Rozpoznawanie mowy



Generowanie mowy





Jean Louis David



Czy pacjent to klient?

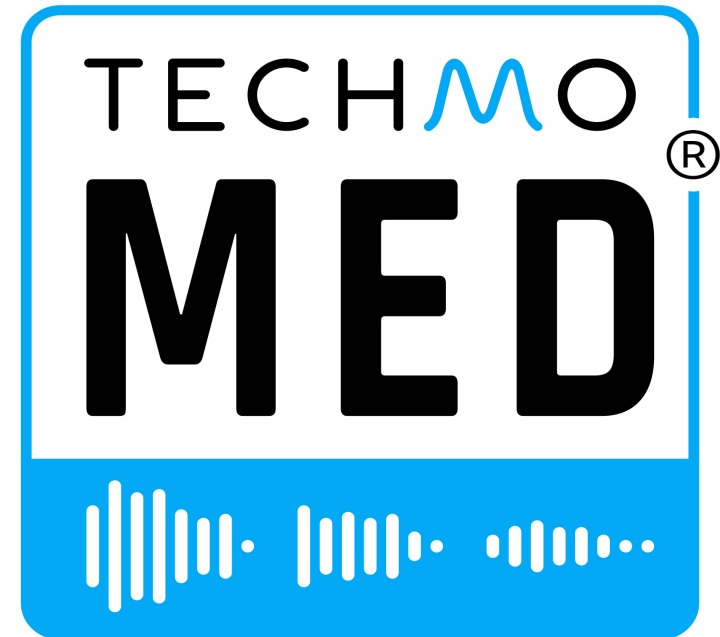
...

- klient wymagający szczególnej atencji
- klient zawsze w potrzebie
- klient który płaci
- klient powracający

Głosowa automatyzacja obsługi pacjenta

Korzyści z voicebotów w obsłudze telefonicznej:

- krótszy czas oczekiwania na obsługę
- szybki dostęp do informacji
- niższy współczynnik no show
- elastyczne godziny, terminy wizyt
- brak opóźnień i kolejek
- **mniej szansa na sytuacje alergiczną :)**



telDoc

telDoc
Care

Inteligentne
rozwiązania
dla zdrowia



Poszukujemy najskuteczniejszych metod dotarcia do źródła problemów medycznych i dostarczania narzędzi wspierających ich rozwiązanie w zakresie indywidualnym i społecznym.

Wykorzystanie voicebotów w automatyzacji obsługi osób dzwoniących

Placówki typu POZ:

Dominuje obsługa w modelu „tradycyjnym” – te same osoby odbierają połączenia pomiędzy pacjentami w kolejce przy okienku – udaje się odebrać do 30% przychodzących połączeń, w godzinach szczytu niewiele ponad 20%, nie ma żadnych szans na oddzwanianie do pacjentów

Obsługa przez częściowo scentralizowane contact center wewnętrzne – średnio do 60% połączeń odebranych, w godzinach szczytu do 45%, oddzwonienia do około 15% nieodebranych.

W Polsce zarejestrowanych jest ponad 26 tys. podmiotów leczniczych

2022: Z danych udostępnionych przez RPP wynika, iż w roku 2021 pacjenci kontaktowali się z prowadzoną przez rzecznika praw pacjenta infolinią dwukrotnie częściej niż przed pandemią. W 2019 r. było to 66,5 tys. zgłoszeń, w 2021 r. - 133 tys. Najtrudniejsza sytuacja jest w przypadku podstawowej opieki zdrowotnej (POZ). W 2018 r. udział interwencji w sprawie POZ stanowił 14,4 proc., gwałtowny wzrost odnotowano w 2020 r. (28,4 proc.), zaś w 2021 r. było to już 26,6 proc., czyli ponad jedna czwarta ogólnej liczby skarg. Z raportu wynika również, że 40 proc. interwencji pisemnych i telefonicznych RPP miało miejsce właśnie w placówkach POZ.

Ostatnie dane NFZ pokazują w skali kraju roczną liczbę sięgającą 17 mln nieodwołanych wizyt! „Puste” wizyty zdarzają się zarówno u specjalistów kardiologicznych, endokrynologicznych, ortopedycznych, okulistycznych jak i nawet u lekarzy rodzinnych. Aby uzyskać poradę lekarza specjalisty, trzeba poczekać średnio 4,1 miesiąca. Rok wcześniej oczekiwanie trwało krócej o 1,2 miesiąca. Na badanie diagnostyczne trzeba poczekać zaś średnio 2,5 miesiąca. Tak wynika z Barometru WHC. Czas oczekiwania z pewnością byłby krótszy, gdyby pacjenci odwoływali wizyty, na które nie zamierzają dotrzeć.



Wykorzystanie narzędzi głosowego rozpoznawania symptomów niektórych chorób



Wykorzystanie narzędzi głosowego rozpoznawania symptomów niektórych chorób

- Zespół policystycznych jajników
- Miażdżyca
- Stan przedcukrzycowy
- Cukrzyca
- Depresja

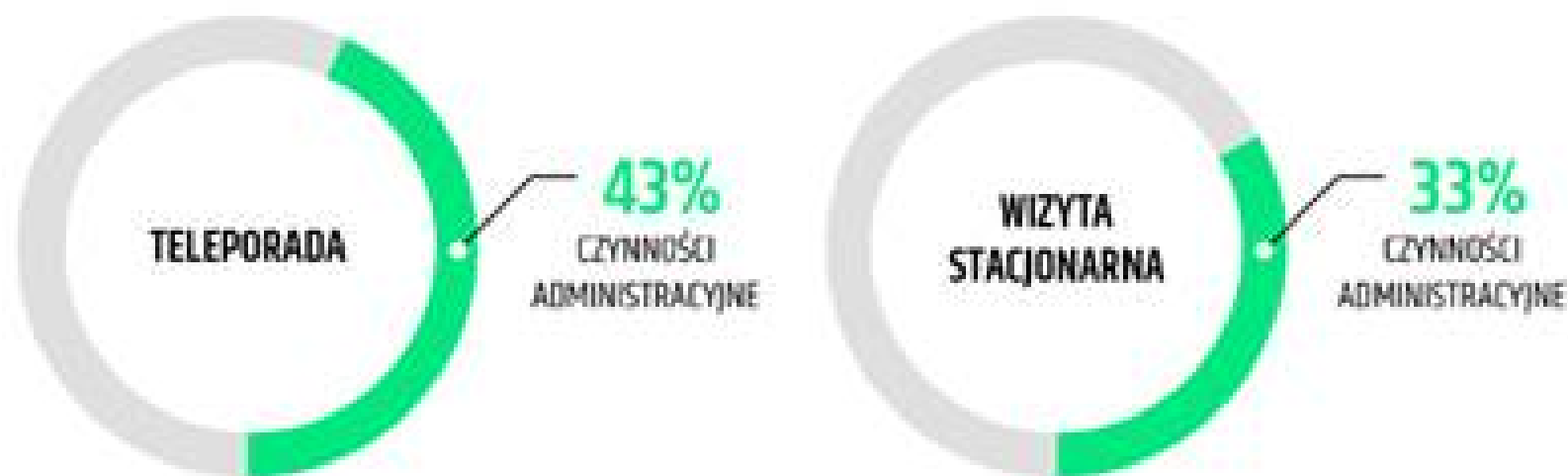
Modele użycia

- telefon
- gabinet
- online



Wykorzystanie narzędzi dyktowania do przyspieszenia zapisu dokumentacji medycznej

Jak biurokracja zabiera czas podczas konsultacji lekarskiej?



Źródło: NIK

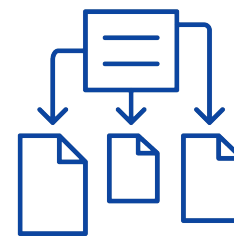
Wykorzystanie narzędzi dyktowania do przyspieszenia zapisu dokumentacji medycznej



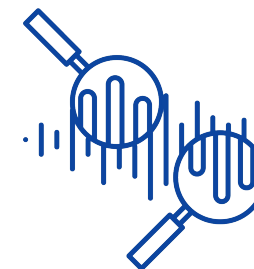
TRANSKRYPCJA
ROZMOWY Z
PACJENTEM



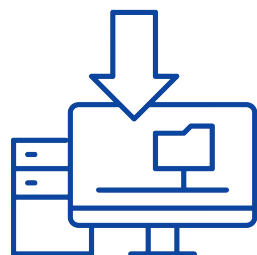
TRANSKRYPCJA
OPISU LEKARZA



MOŻLIWOŚĆ
EDYCJI DANYCH



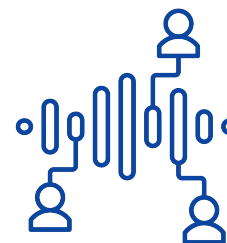
KONTEKST
ROZMOWY



TRAFIA W
ODPOWIEDNIE
RUBRYKI



BIOMETRIA
GŁOSOWA



DIARYZACJA



MOŻLIWOŚĆ
PRZECYTANIA
ZAPISU

Dziękujemy za uwagę!

Czas na pytania :)



Beneficjent Techmo Sp. z o.o.
Nr umowy o dofinansowanie: POIR.01.02.00-00-0104/16
Tytuł projektu: Technologie Audio VR
Data rozpoczęcia realizacji projektu : 01.02.2017
Data zakończenia realizacji projektu : 31.01.2020

Wartość dofinansowania: 3 201 822,00 zł
Całkowita wartość projektu: 4 132 908,00 zł

TECHMO

Voice Technologies