

Преодоление узкого места голосовой почты: как голосовой ИИ трансформирует доступ пациентов

Источник: MedCity News

Дата публикации: 2025-12

Оригинал: <https://medcitynews.com/2026/03/ending-the-voicemail-bottleneck-how-voice-ai-is-transforming-patient-access-in-2026/>

автоматизация

администрирование

голосовой ИИ

доступ пациентов

электронные медкарты

Отрасль здравоохранения **steadily** продвинула использование технологий, но определенные взвешенные проблемы теперь требуют более немедленного, сфокусированного инновационного подхода. Бумажный факс, почтовая биллинг и голосовая почта являются яркими примерами — областей, где бизнес-кейс для технологически-ориентированных процессов как ясен, так и убедителен.

Голосовая почта стала значительным барьером для доступа пациентов, при этом пациенты активно избегают её. Исследования показывают, что 80% из них не оставят сообщение, что часто приводит к упущенным возможностям записи или задержкам в получении медицинской помощи.

Голосовая почта ранее в основном ассоциировалась с доступом после рабочего времени, но растущий спрос все чаще подвергает пациентов тому же опыту в течение рабочего дня. Длительное время ожидания и неотвеченные звонки становятся нормой, и прогнозы предполагают, что эта тенденция только ухудшится в 2026 году и далее.

Скрытые административные задачи, истощающие небольшие практики

Небольшие практики играют критическую роль в оказании медицинской помощи, но они не могут продолжать поглощать постоянно растущие административные требования без последствий.

Для поставщиков, приоритизирующих встречу с пациентами там, где они находятся — будь то запись на прием из дома в 8 вечера в пятницу или перенос его на воскресенье — упрощение доступа и снижение телефонного трения стало необходимым для выделенности в предстоящем году.

Хорошая новость заключается в том, что мы вводим новую волну агентного искусственного интеллекта (AI), разработанного для прямого решения этой проблемы — по сути, устраняя необходимость в голосовой почте. Помимо простой записи или транскрибации сообщений для снижения объема звонков, по-настоящему автономный голосовой AI ставит пациентов на водительское сиденье их собственного здравоохранения. Он обрабатывает запросы пациентов и информацию немедленно и интегрирует действенные инсайты в электронную медицинскую карту (EHR), ускоряя следующие шаги для клиницистов и пациентов.

Успех любого решения голосового AI, однако, зависит от продуманной стратегии — той, которая рассматривает следующие три шага для достижения интеллектуального, пациент-ориентированного доступа.

1. Определите клинические рабочие процессы, где голосовой AI может помочь

Механика более связанной экосистемы здравоохранения [Видео]

Анджали Джеймсон из Arbiter о согласовании больниц и плательщиков.

Голосовой AI отлично подходит для отклонения и перенаправления звонков, но достижения в технологии также стимулируют лучшие клинические рабочие процессы.

Современные решения голосового AI способны аутентифицировать пациентов, собирать структурированные детали и создавать заметки непосредственно в рабочем процессе EHR для клинических команд для обзора. Это устраняет голосовую почту из процесса и обеспечивает, чтобы запросы фиксировались последовательно и маршрутизировались соответствующим образом.

Общие клинические запросы, которые AI может поддерживать, включают:

- Обработка запросов на рецепты
- Ответы на вопросы о визитах, использовании лекарств и последующих наблюдениях
- Поддержка запросов медицинских записей
- Автоматизация обратных звонков клинической команды

2. Определите звонки с низкой сложностью, рутинные

Многие организации поставщиков обнаружат, что значительная часть их звонков — это рутинные запросы на запись, будь то настройка нового визита, перенос или подтверждение существующего приема. При правильном голосовом AI и решении само-записи эти звонки с низкой сложностью могут быть маршрутизированы за пределы офиса приема или центров вызовов здравоохранения для обработки непосредственно пациентом — вариант, предпочтительный для большинства.

Поставщики сначала захотят определить соответствующие сегменты по проценту. Например, поставщик может проанализировать входящие звонки и обнаружить, что один из трех звонков — это перенос приема, в то время как еще 20% — это подтверждение приема — оба предсказуемы по природе и подходят для технологически-ориентированного ответа. В отличие от этого, пациенты, звонящие с вопросами о биллинговых счетах, страховании или доступной финансовой помощи, требуют более сложного, человеческого взаимодействия и должны автоматически маршрутизироваться в соответствующий отдел.

3. Разработайте стратегии для отклонения звонков с высоким объемом, низкой сложностью

После определения звонков с низкой сложностью поставщики могут развернуть возможности голосового AI для отклонения рутинных взаимодействий и лучше оптимизировать административную емкость. При

правильном дизайне центры вызовов достигли как минимум 40% снижения объема звонков, при этом сохраняя удовлетворенность пациентов и использование поставщиков.

Рассмотрите следующий сценарий. Существующий пациент звонит для записи на новый прием и приветствуется голосовым AI разговора. Система проверяет пациента и представляет доступные варианты записи. Вместо того чтобы быть поставленным на удержание или маршрутизированным в голосовую почту, пациенту дается выбор записать прием с голосовым AI или получить умную ссылку через текст для бронирования в удобное время. В любом случае, звонок-прием подтверждается без вмешательства персонала.

Не только эта стратегия привлекает пациентов, которые в противном случае были бы разочарованы и повесили бы трубку при постановке на удержание или отправке в голосовую почту, применение ситуационного интеллекта позволяет инструментам AI продвинуть эти взаимодействия дальше.

Например, интеллектуальный доступ распознает предпочтения пациента на ранние утренние приемы и согласовывает это предпочтение с врачом, который предлагает доступность в 7 утра.

Аналогично, в практиках, которые включают смесь консьерж-врачей и поставщиков, принимающих различные формы страхования, интеллектуальный доступ учитывает эти различия заранее — направляя пациентов к соответствующим вариантам и приводя к удовлетворенному пациенту и точно записанному приему.

Упрощение доступа 24/7

Голосовой AI сделал огромные шаги в последние годы. Компьютерно-генерируемые голоса из ранних дней голосовой технологии уступили место почти человеческому опыту коммуникации.

Поскольку пациенты привыкли использовать голосовые технологии в других отраслях в своей повседневной жизни, существует значительная возможность принести голосовой AI в интеллектуальные модели доступа в здравоохранении. Это приносит пользу всем заинтересованным сторонам: доступ и опыт пациентов улучшаются, в то время как организации здравоохранения получают более оптимизированные операции и более сильную лояльность пациентов.

Фото: yongyuan, Getty Images

Дэвид Дайк — главный офицер продукта в Relatient. У него более 25 лет опыта в продукте, R&D и коммерции во многих вертикалях здравоохранения, включая доступ пациентов, цикл выручки, клинические исследования и управление медицинской информацией. Дэвид страстно желает помочь организациям здравоохранения достичь их полного потенциала, положительно влияя на жизни людей в их сообществах.

Этот пост появляется через программу MedCity Influencers. Любой может опубликовать свою перспективу на бизнес и инновации в здравоохранении на MedCity News через MedCity Influencers. Нажмите здесь, чтобы узнать как.

Перевод выполнен: 20.03.2026 | ai4med.ru

Машинный перевод. Рекомендуем сверять с оригиналом при клиническом использовании.