***Приложение 2***

*к заявке* на участие в Конкурсе разработок в области информатизации здравоохранения «Лучшее ИТ решение для здравоохранения 2025».

**Организация: ООО «Авантелеком»**

**Разработка: Платформа управления коммуникациями «Сфера» для медицинских организаций**

**АННОТАЦИЯ**

«Сфера» — это модульная и масштабируемая платформа для автоматизации приема и обработки обращений пациентов. Система использует технологии искусственного интеллекта и обработки естественного языка (NLU) для понимания свободных запросов и автоматической маршрутизации вызовов. Решение способствует цифровой трансформации здравоохранения, повышает доступность и качество медицинских услуг, снижает нагрузку на персонал и оптимизирует взаимодействие с пациентами.

**Ключевые возможности**

* Автоматическая обработка до 90% входящих звонков без участия оператора горячей линии/сотрудника регистратуры.
* Прием обращений с распознаванием естественной речи (без тонального набора).
* Запись и управление визитами:

- запись к врачам первичного звена, на исследования, вакцинацию, вызов врача на дом;

- подтверждение, перенос, отмена визитов, лист ожидания, запись в освободившиеся слоты.

* Массовые обзвоны для напоминаний о приеме, приглашений на диспансеризацию, вакцинацию, контроля качества услуг.
* Интеграция с МИС (МИС БАРС, РТ МИС и др.) для синхронизации расписаний и данных пациентов.
* Речевая аналитика: распознавание эмоций, оценка качества консультаций.
* Круглосуточная работа 24/7 без ограничений по времени.
* Отчетность и статистика по звонкам, работе операторов, активности пользователей.

**Результаты внедрения**

В 2025 году запущена эксплуатация в 5 регионах России для обработки обращений на Единую линию 122.

* Сокращение времени ожидания и исключение потерь звонков в пиковые периоды.
* Повышение доступности медицинских услуг, особенно для проживающих в отдаленных районах и социально уязвимых групп населения.
* Высокая удовлетворенность пользователей за счет интуитивного речевого интерфейса.

**Преимущества разработки**

* Современные AI-технологии + глубокая интеграция с медицинскими системами.
* Масштабируемость: от одного учреждения до региональной системы здравоохранения.
* Сокращение затрат на телекоммуникации и обработку вызовов.
* Централизованная цифровая инфраструктура для приема и управления обращениями.

**Показатели эффективности**

* Автоматизировано до 90% звонков
* Срок внедрения: до 3 месяцев
* Глубокая интеграция с региональными МИС
* Работа 24/7 без простоев

**Инструкция**

**по заполнению приложений к заявке на участие в Конкурсе разработок в области информатизации здравоохранения**

**«Лучшее ИТ решение для здравоохранения 2025».**

**Пояснение по порядку заполнения граф в таблице 1 параметров медицинской информационной системы:**

**Порядок заполнения графы «Значение»:**

В графе «Значение» проставляется один из следующих знаков:

-в случае наличия только двух значений параметра проставляется + или -;

- в случае многозначного параметра – одно из значений, указанных в приложении к таблице (см. ниже), либо данные об организации (системе) в общепринятой форме (например название, адрес и т.д. – с большой буквы, без кавычек и пробелов);

- в случае числового – соответствующее точное или усредненное значение, либо числовой диапазон в размерности (за период), указанной в строке «Параметр классификации»

**Комментарии к заполнению отдельных граф столбца «Параметр»:**

**Наименование информационной системы.**

Указывается торговая марка информационной системы, параметры которой вносятся в таблицу (специализированный программный продукт, независимый функциональный модуль или полная комплексная система – по выбору разработчика. Важно строгое соответствие данных, приведенных в таблице программному продукту, указанному в графе «Наименование информационной системы».)

**Масштаб реализованного внедрения.**

Указывается максимальный масштаб реализованного успешного внедрения системы (на базе выполненных контрактов, которые разработчик готов предоставить по требованию комиссии): Федеральный, региональный или муниципальный (количество субъектов) , МО (количество). (наличие соответствующего исполненного контракта)

**Среднее количество внедрений за 2022-2024 гг., в год.**

Указывается среднее количество медицинских организаций, в которых внедрена система (в полном объеме или частично) в среднем за год в диапазоне указанного временного интервала на основе не менее трех публичных контрактов.

**Среднее количество инсталяций (АРМ) за 2022-2024 гг.**

Указывается среднее количество автоматизированных рабочих мест в медицинских организациях, в которых внедрена система (предоставлена возможность пользования ей в полном объеме или частично) в среднем за год в диапазоне указанного временного интервала на основе публичных контрактов.

**Платформа, лицензионное ПО.**

Серверы, СУБД, ОС, языки программирования, на которых написано данное ПО. В данной строке необходимо указать какое лицензионное ПО используется (наименование).

**Сервисное обслуживание в регионах.** Необходимо указать количество регионов, в которых находятся авторизованные сервисные центры, уже занимающиеся обслуживанием системы на основании заключенных контрактов. Под авторизованным сервисным центром понимается сервисная служба, расположенная на территории региона и способная обеспечивать непрерывное поддержание функционирования системы и экстренную поддержку ее работоспособности в установленные в контракте сроки. Данная функция может быть реализована, как самим разработчиком, так и его партнерами.

**Простота в эксплуатации.** Отметить в случае соответствия следующим условиям: обучение пользователей работе с системой в объеме не более 4 часов - при наличии базовых навыков работы на компьютере, и не более 8 часов - при их отсутствии.