

Funkcjonalności systemu

- 1 System musi umożliwiać zautomatyzowaną telefoniczną obsługę pacjenta w zakresie potwierdzania umówionych wizyt i badań w Centrum Onkologii w Bydgoszczy realizowaną poprzez bota głosowego, który na podstawie rozmowy z pacjentem identyfikuje intencje rozmówcy i przydziela rozmowie konkretny status.

System musi działać w dwóch odrębnych zakresach:

- o **badania diagnostyczne:** scyntygrafia, rezonans magnetyczny, tomografia komputerowa
- o **wizyty ambulatoryjne** – wykaz gabinetów w **Załączniku nr 1**

Informacje o zaplanowanych wizytach pobierane mają być automatycznie w nocy z systemu CGM HIS Clininet.

- 2 Celem działania systemu jest osiągnięcie jednego z poniższych zdarzeń oraz wykonanie ewentualnej, odpowiedniej reakcji na zdarzenie:
 - 2.1 w przypadku zaplanowanej **w systemie medycznym Clininet wizyty ambulatoryjnej:**
 - o potwierdzenie wizyty – brak odnotowania zdarzenia w systemie CGM HIS Clininet,
 - o odwołanie wizyty przez pacjenta – odnotowanie zdarzenia w systemie CGM HIS Clininet poprzez anulowanie rejestracji na wizytę ambulatoryjną. W systemie Clininet status wizyty zostaje zmieniony na: „Anulowane przez pacjenta po rejestracji” z jednoczesnym odnotowaniem informacji o zmianie statusu wizyty przez API CLINNINET. Informacja ta musi znajdować się w historii wizyty. Jednocześnie w systemie medycznym ma nastąpić uwolnienie pobranego na etapie rejestracji pacjenta e-skierowania i przywrócenie mu statusu „do realizacji” na platformie P1,
 - o zmiana terminu wizyty - przyjęcie dyspozycji zmiany terminu wizyty i poinformowanie pacjenta o konieczności skontaktowania się z telefoniczną rejestracją.
 - 2.2 w przypadku zaplanowanego w systemie medycznym Clininet **badania diagnostycznego:**
 - o potwierdzenie terminu badania – brak odnotowania zdarzenia w systemie CGM HIS Clininet,
 - o odwołanie terminu badania - przyjęcie dyspozycji odwołania terminu badania,
 - o przyjęcie dyspozycji zmiany terminu - przyjęcie dyspozycji zmiany terminu badania i poinformowanie pacjenta o konieczności skontaktowania się z telefoniczną rejestracją.
- 3 System musi informować pacjenta o:
 - o dacie i godzinie wizyty oraz o numerze gabinetu w przypadku wizyt lub
 - o dacie, godzinie oraz rodzaju badania w przypadku badań.

Informacje te muszą zostać pobrane z bazy CGM HIS Clininet.

- 4 System musi być dostępny w formie serwisu online, a serwis ten musi być podzielony na dwa moduły:

4.1. Moduł dotyczący **wizyt w gabinetach poradni Polikliniki Centrum** umożliwiający:

4.1.1. planowanie połączeń z możliwością:

- konfigurowania ilości podejmowanych prób kontaktu z pacjentem np. 3 próby kontaktu dwa dni przed planowaną wizytą kolejno o godz. 9, 11 i 15 oraz 2 próby kontaktu na jeden dzień przed badaniem o godz. 9 i 11. Próby kontaktu mają zostać wstrzymane w momencie przekroczenia ustalonej ilości prób lub w momencie osiągnięcia konkretnego statusu zdarzenia.
- wskazania dni oraz zakresu godzin w jakie mają być wykonywane połączenia,
- ustawienia limitu jednocześnie wykonywanych połączeń

4.1.2 wyświetlanie listy przeprowadzonych przez Bota konwersacji oraz:

4.1.2.1 wskazywać następujące informacje dot. każdego połączenia:

- numer telefonu
- godzina wykonania połączenia
- czas trwania rozmowy
- status zdarzenia
- treść rozmowy w formie nagrania do odsłuchania oraz w formie transkrypcji tekstowej,

4.1.2.2 umożliwiać filtrowanie co najmniej wg:

- zakresu dat
- numeru telefonu
- czasu trwania rozmowy
- treści rozmowy
- statusu zdarzenia
- stanu połączenia: zakończone lub na żywo

4.1.2.3 umożliwiać generowanie raportów do arkusza kalkulacyjnego uwzględniając zastosowane filtrowanie

4.1.3 wyświetlanie raportów dotyczących wizyt, których obsługa przez bota została zakończona. Raport musi zawierać kryteria co najmniej:

- imię i nazwisko pacjenta
- numer telefonu
- datę i godzinę zaplanowanej wizyty
- status wizyty
- id pacjenta bazodanowego oraz nr historii choroby pacjenta zgodne z systemem CGM HIS Clininet
- datę ostatniej aktualizacji
- nazwisko lekarza przyjmującego pacjenta
- nazwę usługi
- typ wizyty
- nr gabinetu

System powinien umożliwiać filtrowanie raportu co najmniej po:

- imieniu i nazwisku pacjenta
- numerze pesel
- id pacjenta
- nazwie usługi
- nazwisku lekarza
- zakresie dat
- statusie wizyty
- numerze telefonu

System powinien umożliwiać generowanie raportów do arkusza kalkulacyjnego uwzględniając zastosowane filtrowanie

System powinien umożliwiać użytkownikowi podgląd ostatniej konwersacji

System powinien umożliwiać użytkownikowi dla celów kontrolnych oznaczanie każdej wyświetlonej w raporcie pozycji jako zrealizowanej

System powinien umożliwić wyświetlanie wizyt, które nie zostały poprawnie zaimportowane do systemu z bazy CGM HIS Clininet wraz ze wskazaniem powodu nieudanego importu.

4.2. Moduł dotyczący **badania diagnostycznych Centrum** umożliwiający:

4.2.1. planowanie połączeń z możliwością:

- konfiguracji ilości podejmowanych prób kontaktu z pacjentem np. 3 próby kontaktu dwa dni przed planowanym badaniem kolejno o godz. 9, 11 i 15 oraz 2 próby kontaktu na jeden dzień przed badaniem o godz. 9 i 11. Próby kontaktu mają zostać wstrzymane w momencie przekroczenia ustalonej ilości prób lub w momencie osiągnięcia konkretnego statusu.
- wskazania dni oraz zakresu godzin w jakie mają być wykonywane połączenia,
- ustawienia limitu jednocześnie wykonywanych połączeń

4.2.2 wyświetlanie listy przeprowadzonych przez Bota konwersacji oraz:

4.2.2.1 wskazywać następujące informacje dot. każdego połączenia:

- numer telefonu
- godzina wykonania połączenia
- czas trwania rozmowy
- status zdarzenia
- treść rozmowy w formie nagrania do odsłuchania oraz w formie transkrypcji tekstowej,

4.2.2.2 umożliwiać filtrowanie co najmniej wg:

- zakresu dat
- numeru telefonu
- czasu trwania rozmowy

- treści rozmowy
- statusu zdarzenia
- stanu połączenia: zakończone lub na żywo

4.2.2.3 umożliwić generowanie raportów do arkusza kalkulacyjnego uwzględniając zastosowane filtrowanie

4.2.3 wyświetlanie raportów dotyczących badań, których obsługa przez bota została zakończona. Raport musi zawierać kryteria co najmniej:

- imię i nazwisko pacjenta
- numer telefonu
- datę i godzinę zaplanowanego badania
- status badania
- id pacjenta bazodanowego oraz nr historii choroby pacjenta zgodne z systemem CGM HIS Clininet
- datę ostatniej aktualizacji
- jednostkę wykonującą badanie
- nazwę badania

System powinien umożliwiać filtrowanie raportu co najmniej po:

- imieniu i nazwisku pacjenta
- numerze pesel
- id pacjenta
- nazwie badania
- jednostce wykonującej
- zakresie dat
- statusie wizyty
- numerze telefonu

System powinien umożliwiać generowanie raportów do arkusza kalkulacyjnego uwzględniając zastosowane filtrowanie

System powinien umożliwiać użytkownikowi podgląd ostatniej konwersacji

System powinien umożliwiać użytkownikowi dla celów kontrolnych oznaczanie każdej wyświetlonej w raporcie pozycji jako zrealizowanej

System powinien umożliwić wyświetlanie wizyt, które nie zostały poprawnie zaimportowane do systemu z bazy CGM HIS Clininet wraz ze wskazaniem powodu nieudanego importu.

4 System musi obsługiwać przynajmniej następujące statusy zdarzeń:

- **Wizyta potwierdzona –pacjent potwierdził wizytę**

- **Wizyta odwołana – pacjent zgłosił potrzebę odwołania wizyty**
- **Zmiana terminu** – pacjent zgłosił potrzebę zmiany terminu
- **Wizyta niepotwierdzona** – pacjent powiedział, że nie potwierdza wizyty, ale nie podał informacji czy wizyta ma być przełożona czy odwołana
- **Nieodebrane** – kampania zakończona - bot nie dodzwonił się do pacjenta w ramach ustalonego limitu połączeń
- **Poczta głosowa** – w ostatniej próbie połączenia rozpoznano pocztę głosową
- **Błąd** – W trakcie rozmowy doszło do błędu (np. awaria po stronie systemu botowego lub błąd przy próbie odwołania wizyty w systemie).

5 System powinien umożliwić wyświetlanie szczegółowych statystyk dotyczących rozmów.