

**Шабанов Н.М.**

**студент магистр**

**Поволжский государственный университет**

**телекоммуникаций и информатики**

**ИССЛЕДОВАНИЕ НЕОБХОДИМОСТИ ЧАТ-БОТА ДЛЯ  
ПОМОЩИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НАСЕЛЕНИЯ С  
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

*Аннотация: В данной статье определена актуальность создания чат-бота для взаимодействия с медицинскими учреждениями. В работе выделены необходимые функции, которыми должен быть наделен чат-бот. Представлены и проанализированы результаты проведенного анкетирования.*

*Ключевые слова: чат-бот, медицина, медицинские учреждения, функции чат-бота, анкетирование, результаты опроса.*

**Shabanov N.M.**

**Master's degree student**

**Povolzhskiy State University of**

**Telecommunications & Informatics**

*Annotation: This article defines the relevance of creating a chatbot for interacting with medical institutions. The paper highlights the necessary functions that a chatbot should be endowed with. The results of the conducted survey are presented and analyzed.*

*Keywords: chatbot, medicine, medical institutions, chatbot functions, questionnaire design, results of surveying.*

В настоящее время чат-боты на основе искусственного интеллекта очень востребованы в разных областях жизни. Потенциал данной разработки огромен и необходим в современном мире. Чат-бот – виртуальный помощник, созданный для помощи людям, выполняющий различные функции, в том числе и оповестительные. Чат-боты используются на различных сайтах, в мессенджерах и приложениях чтобы люди могли получить ответ на интересующий их вопрос и выполнить необходимые им действия, не тратя на этого много драгоценного времени. Проблема работников регистратуры состоит в том, что в период эпидемии гриппов в медицинские учреждения поступает огромное количество звонков. Исходя из того, что оператором является человек, могут возникнуть осложнения в работе по причине наличия человеческого фактора. Медицинский сотрудник просто физически не сможет быстро ответить на звонок человека и проконсультировать его. Порой это может навредить здоровью или жизни пациента. Благодаря разработке чат-бота по данной проблеме, люди, отвечая на четко-поставленные вопросы, смогут легко получить необходимую им помощь в короткий промежуток времени.

Чтобы определить насколько необходима разработка чат-бота для взаимодействия людей с медицинскими организациями нами был проведен опрос среди населения Самары и Самарской области. Анкетирование прошли 56 человек, мужчины и женщины от 20 до 50 лет.

Исходя из результатов опроса 91,1% опрошенного населения утверждают, что создание такого чат-бота будет полезным для них.

Нужен ли чат-бот для обращения за медицинской помощью?

56 ответов

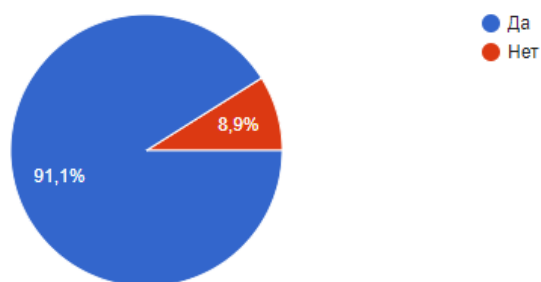


Рис 1

Более половины опрошенных предпочитают использовать чат-бота в мессенджере Телеграмм (64,3%), тех кто, хотел бы использовать приложение Вконтакте составляет 25% и самые низкие показатели у мессенджеров Ват сап и Вайбер.

В каком мессенджере Вам было бы удобнее использовать чат-бота?

56 ответов

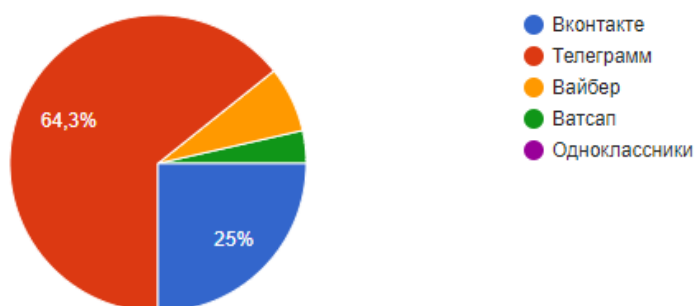


Рис 2

При выборе функций чат-бота, необходимых для связи с медицинскими учреждениями мы получили следующие результаты:

Какие функции, по вашему мнению, должен выполнять такой чат-бот?

56 ответов

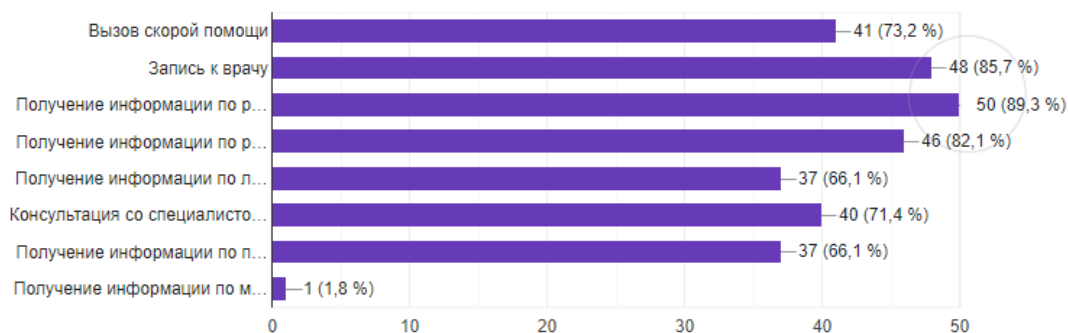


Рис 3

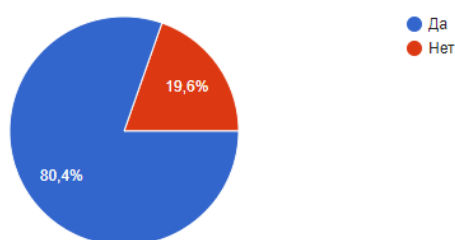
Исходя из диаграммы видно, что наиболее востребованы функции — это получение информации по работе медицинского учреждения, получение информации по режиму работы конкретного медицинского учреждения и получение информации по работе конкретного врача. Меньше людей интересуются информацией по лекарственным препаратам и подготовкой к диагностическим обследованиям.

Также поступило предложение добавить такую функцию как получение информации о местонахождении ближайших медицинских организаций и/или аптек.

Больше половины опрошенных предпочли бы в дальнейшем использовать отдельное приложение с чат-ботом для связи с медицинскими учреждениями.

Хотели бы Вы использовать отдельное приложение для связи с мед. службами?

56 ответов



Подводя итоги можно сделать вывод, что создание чат-бота для улучшения взаимодействия людей с медицинскими учреждениями актуально и необходимо. Было выявлено какими функциями нужно наделить чат-бота, а именно:

1. Вызов скорой помощи
2. Запись к врачу
3. Получение информации по режиму работы медицинского учреждения
4. Получение информации по работе конкретного специалиста
5. Получение информации по лекарственным препаратам
6. Консультация со специалистом (звонок оператору)
7. Получение информации по подготовке к диагностическому обследованию
8. Получение информации по местонахождению ближайших медицинских учреждений и/или аптек.

Если чат-бот будет актуален долгое время, то можно задуматься о создании отдельного приложения для связи с медицинскими учреждениями.

Список литературы:

1. Джангаров А.И., Калхиташвили Д.Ш., Магомедова Д.М. Среды разработки и технологии создания чат-ботов//Тенденция развития науки и образования. №80-2, 2021. – С. 99-102.
2. Еськин Е.И., Катермина Т.С. Разработка чат-бота, его возможности и организация полноценного чата с оператором// Научный электронный журнал Меридин. №15 (49). – 2020. – С. 21-23.
3. Кузнецов В.В. Перспективы развития чат-ботов// Успехи современной науки. №12. – 2016. –С. 16-19.
4. Ласточкина Е.А., Белоусова К.О., Перова М.В. Применение чат-ботов в государственном и муниципальном управлении// Тенденция развития науки и образования. № 81-6. – 2022. –С. 107-110.