

SỞ Y TẾ TP.HCM
BỆNH VIỆN BÌNH DÂN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 489/BVBD-QLCL

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 6 năm 2024

V/v bài viết về sản phẩm, mô hình cải cách hành chính quý 2 năm 2024 – “Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong tư vấn khách hàng qua website”

Kính gửi: Văn phòng Sở Y tế Tp. HCM.

Trong nhiều năm trở lại đây, sự can thiệp của công nghệ là một cuộc cách mạng đối với ngành chăm sóc sức khỏe. Các công cụ mới liên tục được nghĩ ra để giúp mọi người có nhiều hiểu biết hơn và các công cụ này cũng can thiệp vào việc chăm sóc sức khỏe cho họ, đồng thời giúp cải thiện việc giao tiếp giữa bệnh nhân và ngành y tế. Ngoài ra việc tự động hóa các hoạt động chăm sóc khách hàng bằng việc áp dụng chatbot cho ngành y tế vẫn còn là điều khá mới đối với nhiều người.

Trước đây, website Bệnh viện Bình Dân sử dụng hệ thống câu hỏi thiết lập sẵn, không có người hỗ trợ trực tư vấn trực tuyến suốt 24/7. Việc sử dụng chatbot có ứng dụng trí tuệ nhân tạo vào website Bệnh viện Bình Dân giúp hỗ trợ kịp thời các nhu cầu cơ bản của khách hàng như tư vấn dịch vụ, thông tin sức khỏe, thông tin nơi khám, đặt lịch hẹn khám,... Sự hài lòng của bệnh nhân hoặc khách hàng là chìa khóa thành công cho bất kỳ hoạt động y tế hoặc kinh doanh chăm sóc sức khỏe nào. Chatbot giúp cung cấp sự chăm sóc 24/7, đơn giản hóa trải nghiệm của khách hàng, tiết kiệm được thời gian, công sức cho nhân viên chăm sóc khách hàng.

Hướng đến việc xây dựng, phát triển bệnh viện thông minh, cùng xu hướng chuyển đổi số ngành y tế, tăng sự hài lòng của khách hàng, Bệnh viện Bình Dân triển khai mô hình cải cách hành chính “Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong tư vấn khách hàng qua website bệnh viện Bình Dân”.

Quá trình triển khai mô hình

Hiện nay, người dân trước khi đến khám tại Bệnh viện thường muốn tìm hiểu các thông tin như giá khám, địa chỉ, đặt hẹn khám, bảo hiểm, các chuyên

khoa... Trong đó, khách hàng thường truy cập website Bệnh viện Bình Dân với số lượng truy cập mỗi ngày khoảng 3.500 đến 5000 lượt truy cập và gần 20 lượt tư vấn cùng nhân viên. Cùng với đó, số lượng người bệnh đến bệnh viện ngày càng tăng, nhân sự tư vấn không có biến động nên chưa đáp ứng được nhu cầu tư vấn của khách hàng.

Mặt khác, do không đủ nhân lực trực tư vấn trực tuyến 24/24 trên website bệnh viện nên khách hàng phải chờ đợi phản hồi, chưa đủ thông tin cần tư vấn. Nhân viên tư vấn phải trả lời thủ công, mất nhiều thời gian để trực tư vấn.



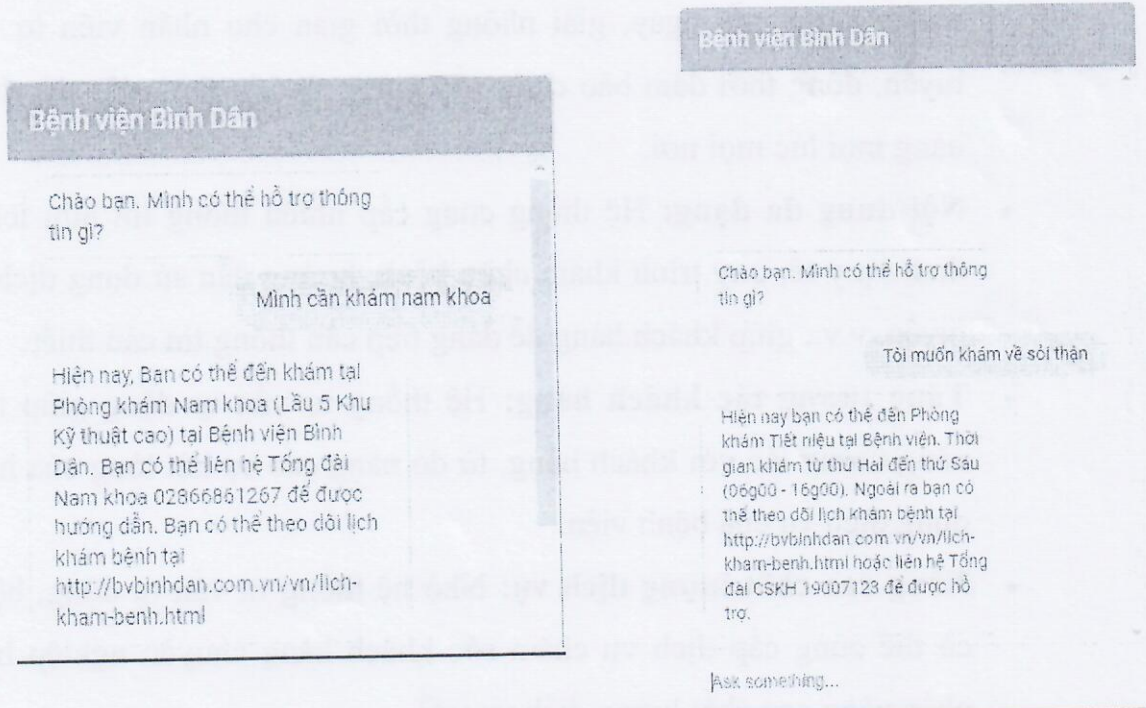
Hình ảnh nhân viên trực tư vấn trả lời thủ công

	Nguyễn Văn An (Nguyễn Văn An) Số điện thoại: 0902123456		
	Mã bệnh: 123456789		
	V1623334842403722 Số bệnh cũ: 1234		
	Nguyễn Văn Bình (Nguyễn Văn Bình) Số điện thoại: 0902123456		
	Lê Tấn Tài (Lê Tấn Tài) Số điện thoại: 0902123456		
	Vinh Vinh Vinh (Vinh Vinh Vinh) Số điện thoại: 0902123456		
	Đoàn Trí Trí (Đoàn Trí Trí) Số điện thoại: 0902123456		
	Hương Hương Hương (Hương Hương Hương) Số điện thoại: 0902123456		
	Nguyễn Văn C (Nguyễn Văn C) Số điện thoại: 0902123456		
	Song Song Song (Song Song Song) Số điện thoại: 0902123456		
	Nguyễn Hữu Phúc (Nguyễn Hữu Phúc) Số điện thoại: 0902123456		
	Tạ Văn Sang (Tạ Văn Sang) Số điện thoại: 0902123456		
	Nguyễn Trung Hiếu (Nguyễn Trung Hiếu) Số điện thoại: 0902123456		

Hình ảnh tình trạng tin nhắn bị nhỡ do khách hàng nhắn tin ngoài giờ trực tư vấn

Mô tả mô hình

Nhân viên sẽ tổng hợp các câu hỏi thường gặp của khách hàng trên website bệnh viện Bình Dân, tổng hợp các cụm từ khóa liên quan đến các mặt bệnh, các dịch vụ, các thông tin hiện có. Từ đó xây dựng kịch bản trả lời tự động cho hệ thống tư vấn trực tuyến thông minh (chatbot) và ứng dụng trên website Bệnh viện Bình Dân.



Hình ảnh ứng dụng trí tuệ nhân tạo để trả lời tư vấn tự động

Khách hàng khi truy cập website bệnh viện Bình Dân, cần tư vấn các thông tin thường gặp như lịch khám bệnh, giá khám, các thông tin tư vấn về dịch vụ, các mặt bệnh thường gặp, bảo hiểm y tế... Thông tin trao đổi rõ ràng, kịp thời, nhanh chóng giúp cho khách hàng được giải đáp các nhu cầu cần tư vấn.

Ý nghĩa và hiệu quả sản phẩm

Hệ thống tư vấn tự động thông minh được triển khai trên website Bệnh viện Bình Dân đã mang lại nhiều lợi ích thiết thực, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin trong lĩnh vực y tế. Trong đó có một số điểm nổi bật như sau:

- **Xây dựng bộ câu hỏi - câu trả lời:** thu thập và phân tích các câu hỏi thường gặp từ các kênh thông tin như website, fanpage, tổng hợp thành bộ dữ liệu câu hỏi - câu trả lời, giúp giải đáp thắc mắc của khách hàng nhanh chóng, chính xác.
- **Ứng dụng trí tuệ nhân tạo:** Hệ thống sử dụng công nghệ nhận diện ngôn ngữ hiện đại của Google để hiểu và trả lời tự động các câu hỏi của khách hàng, ngay cả khi họ sử dụng ngôn ngữ tự nhiên, viết tắt hoặc sai chính tả.
- **Hiệu quả hoạt động:** Hệ thống tư vấn tự động có thể hỗ trợ trung bình 20 khách hàng mỗi ngày, giải phóng thời gian cho nhân viên tư vấn trực tuyến, đồng thời đảm bảo cung cấp thông tin kịp thời, đầy đủ cho khách hàng mọi lúc mọi nơi.
- **Nội dung đa dạng:** Hệ thống cung cấp nhiều thông tin hữu ích về các dịch vụ y tế, quy trình khám chữa bệnh, hướng dẫn sử dụng dịch vụ trực tuyến, v.v., giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận thông tin cần thiết.
- **Tăng tương tác khách hàng:** Hệ thống tư vấn tự động giúp tăng khả năng tương tác với khách hàng, từ đó nâng cao sự hài lòng của họ khi sử dụng dịch vụ của bệnh viện.
- **Nâng cao chất lượng dịch vụ:** Nhờ hệ thống tư vấn tự động, bệnh viện có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp hơn, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.

Hệ thống tư vấn tự động sẽ tiếp tục được phát triển và hoàn thiện trên các kênh thông tin khác như email, fanpage của bệnh viện, nhằm đa dạng hóa kênh tiếp cận và nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng. Hệ thống tư vấn tự động thông minh là một giải pháp hiệu quả để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực y tế. Với những thành tựu đã đạt được và tiềm năng phát triển to lớn, hệ thống hứa hẹn sẽ góp phần mang đến trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ của Bệnh viện Bình Dân.

Trên đây là Sản phẩm bài viết tuyên truyền về mô hình cải cách hành chính “Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong tư vấn khách hàng qua website”, phòng Quản lý Chất lượng - Bệnh viện Bình Dân kính trình Sở Y tế xem xét, tổng hợp./.

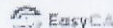


Nơi nhận:

- Văn phòng SYT;
- Lưu: VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC



Ký bởi: **Trần Vĩnh Hưng**
Chứng nhận bởi  Easy CA