



PROΔSSIST

Czy AI potrafi zastąpić pierwszą rozmowę z pacjentem?

Wnioski z analizy 4000 prawdziwych konwersacji



RP

REJESTRATORKA
PAULINA

PROΔSSIST



NCBR
Narodowe Centrum Badań i Rozwoju

we współpracy z Akademią Górniczo-Hutniczą w Krakowie realizuje projekt dofinansowany z funduszy Narodowego Centrum Badań i Rozwoju

Zapraszamy do lektury raportu, który rzuca nowe światło na wyzwania i standardy obsługi pacjenta w ochronie zdrowia. Opracowanie bazuje na **analizie 4000 autentycznych konwersacji z chatbotem Rejestratorką Pauliną Proassist**. Pozwoliło to precyzyjnie wskazać obszary wymagające usprawnień oraz czynniki wpływające na skuteczność obsługi pacjentów.

Na kolejnych stronach **analizujemy „pułapkę dzwoniącego telefonu”**, przekonanie, że duża liczba połączeń oznacza sukces. Dane pokazują coś innego: aż 70% kontaktów to powtarzalne, rutynowe pytania, które nie wymagają udziału personelu, a jedynie odciągają go od obsługi pacjentów.

Z raportu dowiesz się również, **jak zmieniają się zachowania pacjentów**, ilu z nich kontaktuje się poza godzinami pracy placówek.



Jestem **inteligentnym chatbotem - asystentem pacjenta**, który pracuje 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Pomagam w umawianiu wizyt, odpowiadam na pytania i przejmuję powtarzalne zadania rejestracji. Dzięki temu personel ma więcej czasu dla pacjentów. [Sprawdź mnie!](#)

RP

REJESTRATORKA
PAULINA



Kluczowe statystyki ruchu i dostępności

Dostępność 24/7: Aż 38% interakcji z pacjentami odbywa się poza godzinami pracy tradycyjnej recepcji.

38%



Okresy wzmożonej aktywności

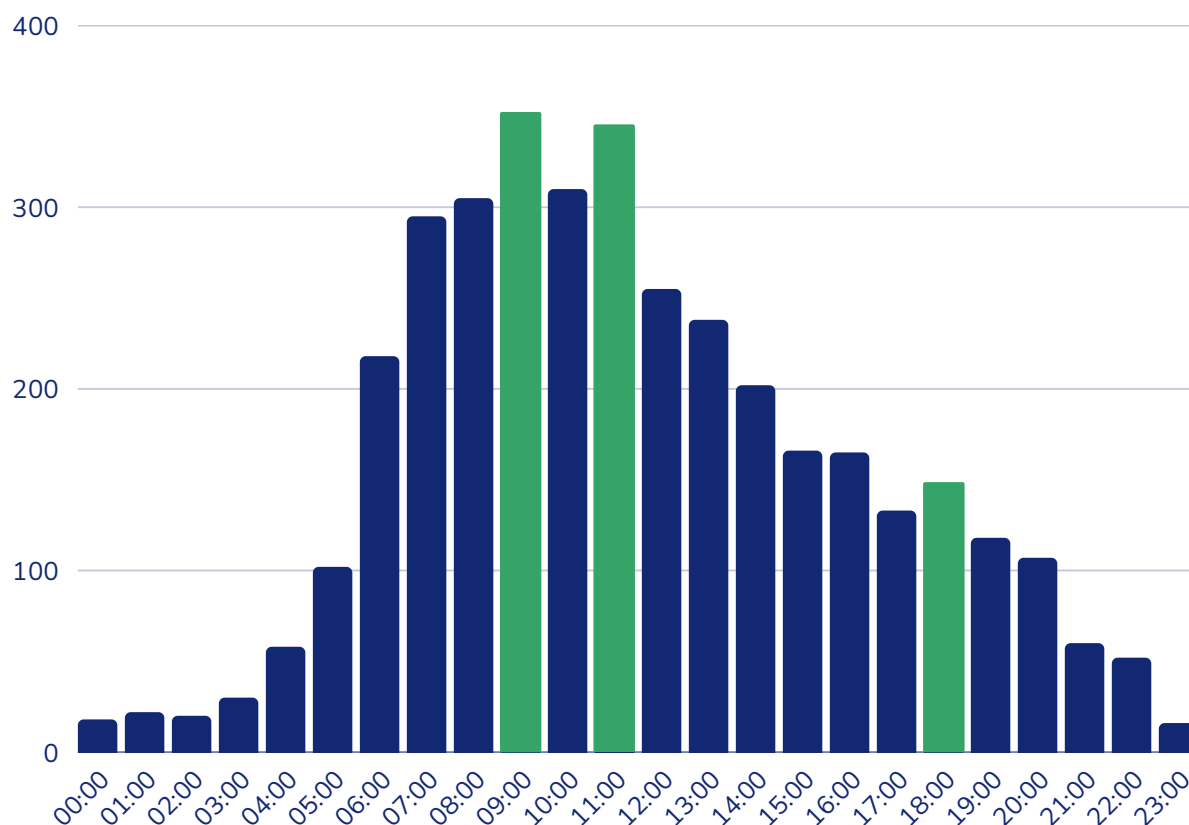


Najwyższy ruch odnotowuje się w godzinach 7:00–13:00, ze szczególnym nasileniem między 9:00 a 11:00.

Okresy wzmożonej aktywności



Wieczorny wzrost: drugi istotny pik komunikacyjny następuje **po godzinie 18:00**, gdy placówki są już zamknięte, a pacjenci mają czas na sprawy prywatne.



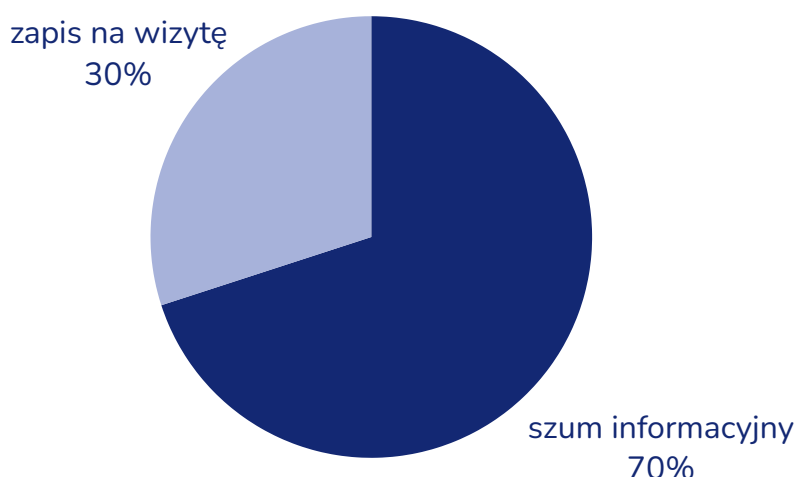
Największe natężenie ruchu przypada na godziny 9–11, co podobnie jak w placówkach medycznych znacząco obciąża rejestrację, dlatego jej pracę może **skutecznie wspierać i odciążać chatbot**.

Iluzja „dzwoniącego telefonu” i rzeczywista struktura ruchu

Wielu menedżerów placówek medycznych utożsamia nieustannie dzwoniący telefon na recepcji z sukcesem biznesowym i pełnym grafikiem. Dane pokazują jednak, że jest to tzw. pułapka dzwoniącego telefonu - sam hałas nie generuje zysku.

Tylko **30% kontaktów** ze strony pacjentów dotyczy bezpośredniej chęci **zarezerwowania terminu**.

Aż 70% interakcji to tzw. „szum informacyjny”, czyli powtarzalne pytania o kwestie techniczne i organizacyjne, które **nie wymagają udziału człowieka**.



Najczęstsze zapytania



refundacja NFZ



dostępne usługi i specjalizacje



dokładna lokalizacja
(parking, dojazd)



formy płatności
(karta, gotówka, Blik)



Bariery efektywności tradycyjnej rejestracji

1 Pułapka dzwoniącego telefonu

Ciągłe dzwonienie telefonu na recepcji tworzy złudzenie sukcesu, podczas gdy w rzeczywistości personel marnuje czas na powtarzalne odpowiedzi zamiast na realną sprzedaż usług.

2 Przeciążenie personelu

Rejestratorki obsługujące pacjentów „przy okienku” nie są w stanie jednocześnie odbierać telefonów, co prowadzi do frustracji, wypalenia i ignorowania połączeń.

3 Utrata pacjentów

Procedura oddzwaniania rano do osób dzwoniących wieczorem jest nieefektywna, pacjenci często nie odbierają lub zdążyli już zapisać się do konkurencji, która udzieliła im natychmiastowej odpowiedzi.



Nowoczesne nawyki pacjentów

- ✓ **Preferencja tekstu:** pacjenci, zwłaszcza w godzinach pracy, wolą pisać niż dzwonić, aby zachować dyskrecję.
- ✓ **Język naturalny:** użytkownicy nie posługują się komendami, lecz piszą potocznie (np. „boli mnie noga”, „hejka”), oczekując, że system ich zrozumie.
- ✓ **Efekt Google:** współczesny konsument oczekuje natychmiastowej odpowiedzi „tu i teraz”, bez konieczności przeszukiwania zakładek na stronie.



Wnioski

Raport rzuca nowe światło na standardy obsługi w sektorze medycznym, bazując na szczegółowej analizie 4000 autentycznych konwersacji. Jednym z najważniejszych wniosków płynących z publikacji jest **demaskacja tzw. „pułapki dzwoniącego telefonu”**, czyli mylnego przekonania menedżerów, że nieustanny hałas i gwar w rejestracji są jednoznacznym symbolem sukcesu biznesowego. Dane pokazują jednak inną rzeczywistość: aż 70% interakcji stanowi tzw. „szum informacyjny”, obejmujący rutynowe pytania o lokalizację czy formy płatności, podczas gdy bezpośrednia chęć rezerwacji terminu dotyczy zaledwie 30% kontaktów.

Analiza dowodzi również, że **potrzeby pacjentów uległy znaczącej zmianie**, ponieważ aż 38% z nich próbuje nawiązać kontakt poza godzinami pracy placówki, a istotny pik komunikacyjny przypada w godzinach 9:00-11:00 oraz po 18:00.

Współczesny pacjent kieruje się tzw. „efektem Google”, oczekując natychmiastowej odpowiedzi „tu i teraz”, a ze względu na potrzebę dyskrecji coraz częściej preferuje komunikację tekstową zamiast rozmowy telefonicznej.

W obliczu tych wyzwań oraz narastającego problemu przeciążenia i wypalenia personelu, rozwiązaniem staje się automatyzacja za pomocą AI. Inteligentny **chatbot Rejestratorka Paulina**, pracując w trybie 24/7, przejmuje powtarzalne zadania, co pozwala rejestracji skupić się na realnej opiece nad pacjentem i efektywnej sprzedaży usług medycznych.

**Skontaktuj się z nami –
jesteśmy tutaj, aby Ci pomóc!**

**Dział Pomocy Technicznej
Kontakt dla użytkowników systemu**

Napisz do nas lub zadzwoń:

 **+48 786 592 488**

@ pomoc@proassist.pl

Pn – Pt: 08:00 – 20:00

**Dział Sprzedaży
Kontakt dla zainteresowanych współpracą**

 **+48 505 708 455**

@ handel@proassist.pl

Pn – Pt: 08:00 – 16:00

PROASSIST

ODEZWIJ SIĘ DO NAS



PROASSIST



NCBR
Narodowe Centrum Badań i Rozwoju

we współpracy z Akademią Górniczo-Hutniczą w Krakowie realizuje projekt dofinansowany
z funduszy Narodowego Centrum Badań i Rozwoju