



Выбор лучшего цифрового помощника в сфере защиты прав пациентов

Федосеева Виктория Александровна
МООП БФ и РЗ «Дорога к жизни»

Москва, 20–25 ноября 2025
<https://congress-vsp.ru/xvi/>

Что такое чат-бот и какие они бывают?

Чат-бот (виртуальный собеседник) — это программа, которая имитирует человеческое общение с помощью текста или голоса. Она ведёт диалог с пользователем, задаёт вопросы, отвечает на них, ищет информацию и даёт рекомендации. Может быть встроена в мессенджер, сайт, приложение или работать как отдельное приложение.

- **Декларативные (скриптовые или кнопочные)** — работают по заранее прописанным сценариям. Пользователь обычно выбирает из предложенных вариантов ответов или нажимает на кнопки, а бот следует определённой ветке диалога. Подходят для простых задач: сбор заявок, ответы на часто задаваемые вопросы, запись на услугу.
- **Интеллектуальные (на базе ИИ)** — используют технологии обработки естественного языка (NLP), машинного обучения (ML) и нейронные сети. Способны понимать живую речь пользователя, анализировать смысл запроса (даже если он сформулирован нечётко) и давать релевантные ответы. Продвинутые ИИ-боты могут обучаться в процессе общения, становясь всё «умнее».

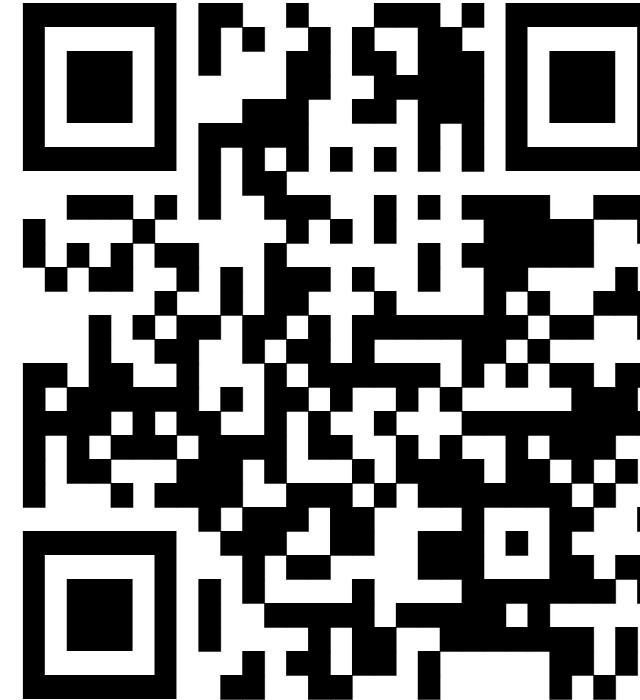
Популярные сервисы

- **GigaChat** — сервис на основе искусственного интеллекта, разработанный «Сбером». Создан специально для русскоязычных пользователей, обучен на большом массиве русскоязычных данных.
- **Alice AI** — семейство нейросетей от компании «Яндекс», которые могут создавать и перерабатывать тексты и изображения, предлагать новые идеи и учитывать контекст беседы с пользователем
- **PulseGPT - AI Assistant** - Использование моделей GPT-4o Omni и GPT-4 Turbo помогает пользователям создавать качественные тексты, отвечать на вопросы и находить решения для сложных задач. Эти нейросети могут анализировать и обобщать информацию, что делает их полезными для написания статей, создания контента, проведения исследований и множества других повседневных задач.
- **DeepSeek** — китайская компания, специализирующаяся на разработке искусственного интеллекта (ИИ) и создании больших языковых моделей

Проблемная ситуация

Ты пациент находишься на лечении в больнице. При перевязке тебе сообщают, что отсутствуют бинты и их надо приобретать самостоятельно.

Нарушены ли твои права и предложи маршрутизацию для решения вопроса.



План работы

1. Выбор помощника.
2. Формулировка запроса.
3. Анализ ответов.
4. Сравнение результатов (полнота ответов, юридическая корректность, практическая применимость, скорость реагирования).
5. Обсуждение результатов
6. Формирование рейтинга.

Спасибо за внимание!

