

Кейс «Нейросети для ЛПУ: прикладные инструменты для руководителей и клиницистов» для компании «Ланцет»

Наш заказчик

«Ланцет» – дистрибьютор лекарственных средств, один из лидеров бюджетного сегмента фармацевтического рынка России. Компания развивает бизнес в партнерстве с ведущими мировыми производителями инновационных медицинских продуктов. По итогам 2024 года «Ланцет» вошел в ТОП-10 крупнейших российских дистрибьюторов на рынке валовых продаж (по данным IQVIA).

Около полутора лет назад «Ланцет» запустил свою информационно-образовательную платформу EduZdrav. На этом ресурсе собраны прикладные материалы разных форматов для управленческих кадров государственных и частных медорганизаций. Направлений несколько: информационные технологии, маркетинг, коммуникации, управление персоналом и нормативно-правовым вопросам в здравоохранении.

Главная ценность платформы – уникальный контент, который предоставляют эксперты из различных сфер, включая узконаправленные. Это материалы, которые невозможно, либо очень нелегко найти в интернете.

В компании «Ланцет» решили улучшить информационную площадку и выяснить, какой контент интересен целевой аудитории – не только сегодня, но и с прицелом на будущее. Это привело к тому, что мы разработали для EduZdrav обучающий курс, где раскрываются основы использования ИИ для административных медицинских работников.

В настоящий момент это единственный прикладной курс по ИИ для рутинной практики специалистов здравоохранения (проверить так ли?)

Этапы взаимодействия

1. Исследование

Наше сотрудничество началось с со сбора данных, которые показали, куда нужно двигаться дальше. Мы провели исследование с участием 90 респондентов из 15 регионов России. В их числе были 5 кандидатов наук и 5 главных внештатных специалистов.

Респонденты озвучили ключевые запросы:

- Желание тратить минимум времени на административные вопросы – в пользу клинической деятельности.
- Обучение основам работы с нейросетями.
- Получение четких инструкций от первоисточника: как избежать замечаний и штрафов.

Мы выяснили, что опрошенные специалисты, конечно же, слышали о том, что существует ИИ. Большинство из них совершенно не разбираются в нем и никогда не прибегали к его помощи, но хотят этому научиться, чтобы работать максимально эффективно.

2. Глубокое погружение

Мы поставили перед собой задачу соединить наши знания об ИИ и его возможностях с медицинскими кейсами. Для этого мы погрузились в базовые и узкоспециализированные понятия.

Анна (Фамилия Должность):

«Нам очень помогла в реализации этого кейса главврач, фармаколог Мария Николаевна (фамилия и должность). Для меня было огромным потрясением узнать, что в работе медиков существует огромное количество тонкостей. Я узнала, по каким причинам увольняют главврачей, как строится взаимодействие со страховыми компаниями, что такое страховые претензии, как работают медицинские информационные системы, по какой схеме идет поиск недоступных препаратов, которые необходимы пациенту. Мы говорили про то, как проводятся медицинские консилиумы, как пишутся исследования про конкретные препараты и многое

другое. Это было очень глубокое погружение в предмет, максимально насыщенное информацией. На основе этих знаний мы составили свое видение, каким должен быть курс».

Кирилл Гурбанов, основатель компании ИнтеллиХаб — AI-обучение для команд и создание ИИ-агентов:

«В работе медицинских работников ожидаемо оказалось существенно меньше романтики, чем может показаться на первый взгляд. Значимая часть времени у них уходит на бюрократические моменты: работу с документами, бумагами. Это анализ изменений в законодательстве, рутинные задачи, подготовка писем и обращений, работа с жалобами и многое другое. И наша конечная цель – автоматизировать эту рутину – меня очень вдохновила. Если даже таким косвенным образом, через помощь специалистам в медицинской сфере, мы поможем пациентам, то это очень важная и замечательная работа».

3. Создание курса

Разработка контента заняла около двух месяцев. Мы учились сами и продумывали, как научить медиков с помощью нейросетей анализировать отзывы, отвечать на жалобы, исходя из повторяющихся паттернов, схожих проблем в клиниках. Нашей задачей было возложить на ИИ регулярную бумажную работу, чтобы на врачебную практику оставалось гораздо больше времени.

В итоге в курс вошли такие кейсы:

- Создание презентаций с помощью нейросетей (Gamma и др.)
- Ответы на протоколы разногласий из страховой
- Написание официальных писем в вышестоящие инстанции
- Подбор иллюстраций, источников и цитат
- Анализ научных статей по препаратам
- Составление внутренних приказов, написание текстов
- Ответы на отзывы и жалобы пациентов
- Составление речи для выступлений

По форме наш курс это:

- ☐ 11 записанных в студии, качественно смонтированных уроков с понятной логикой повествования и домашними заданиями;

- ☐ более 15 реальных практических кейсов из жизни врача или администратора клиники;
- ☐ 10 дополнительных памяток с инструкциями и промптами.
- ☐ Общая длительность курса – более 5 часов.

Обучение начинается с очень простых, базовых вещей: например, как работает ИИ, что такое VPN, что значат разные кнопки и прочее. Это не просто рассказ про нейросети, а основы понимания, как они работают, каким образом думают и почему могут галлюцинировать. Мы поставили задачу сделать так, чтобы слушатели курса не просто заучивали правила, а могли понять суть и на основе делать свои выводы.

Исходя из нашего исследования, возраст аудитории курса был разным, от 30 до 50 и более лет. Сразу же было понятно, что наш курс – серьезный формат, уроки по 10-15 минут для него не подойдут. Потому что если врач выделил время на обучение, ему нужно выдать насыщенный контент.

По опыту вебинаров, которые ранее самостоятельно проводил «Ланцет», лучше всего воспринимаются образовательные эфиры длительностью до часа. Поэтому их тайминг варьируется от 20 минут до часа, в зависимости от темы. Мы старались за это время дать максимум полезной информации.

Анна:

«Весь курс получился прикладным: Кирилл на каждом уроке приводит практические примеры, связанные с медициной. Для всех нас это был вызов: например, однажды мы задали нейросети неожиданный вопрос: «У беременной женщины отошли околоплодные воды на 28 неделе. Что делать?». И чтобы не было ошибок, нам пришлось «учить матчасть»: гуглить точные названия, уточнять ударения, иметь понимание, о чем мы говорим. Конечно, всё это мы утвердили с экспертами, и тем ценнее, что они высоко оценили нашу работу».

Кирилл Гурбанов:

«Это наш первый проект такого формата: мы сделали полноценный предзаписанный курс для клиента. Всё прошло шикарно. Мы для себя поняли, что это отличный вариант контента, и мы можем делать подобные вещи дальше, несмотря на то, что предзапись физически более трудозатратна».

Курс уже доступен на платформе EduZdrav. На наш взгляд, это отличная работа, которая получилась благодаря тесному альянсу с медиками. Для нас это новый опыт, который показал, что мы способны на большее.