

BÀ RỊA - VŨNG TÀU: ỨNG DỤNG TRỢ LÝ ẢO

“MAKE IN VIETNAM” ĐỂ GIẢI QUYẾT CÁC BÀI TOÁN CẤP THIẾT



NGUYỄN KHIÊM

Giúp các bệnh nhân F0 an tâm khi chăm sóc tại nhà, giảm tải cho lực lượng y tế, cải cách hành chính lấy người dân làm trung tâm, lãnh đạo tỉnh dễ dàng tra cứu thông tin ngay lập tức, mọi lúc mọi nơi..., đó là các bài toán xuất phát từ nhu cầu thực tế tại Bà Rịa - Vũng Tàu mà 3 nền tảng trợ lý ảo đang được thực hiện, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân thông qua chuyển đổi số.





Nhằm giảm bớt quá tải, áp lực cho nhân viên y tế, Sở TT&TT BR-VT đã triển khai tổng đài AI tư vấn, hỗ trợ điều trị F0 tại nhà.

Địa phương thứ 2 triển khai trợ lý ảo “Make in Viet Nam” chăm sóc F0 tại nhà

Theo thông tin từ Sở TT&TT Bà Rịa – Vũng Tàu (BR-VT), tỉnh có dân số gần 1,2 triệu người, trong khi số thuê bao điện thoại di động sử dụng smartphone chiếm hơn 100%, với số thuê bao băng rộng di động trên 100 dân là hơn 91%; tỷ lệ hộ gia đình có kết nối băng rộng cố định là hơn 85%. Tuy nhiên để khai thác nguồn lực trong dân tích cực tham gia, tương tác trên các ứng dụng, hạ tầng số trong công tác phòng, chống dịch COVID-19 là một vấn đề khó khăn, khi ý thức người dân còn hạn chế.

Tuy nhiên trong thời gian thực hiện nghiêm giãn cách xã hội thì sự tương tác của người dân trên các thiết bị thông minh có sự chuyển biến tích cực để tiếp cận thông tin trong công tác phòng, chống dịch. Đặc biệt là sự thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19 trên địa bàn tỉnh theo Nghị quyết số 128/NQ-CP ngày 11/10/2021 của Chính phủ. Vấn đề đặt ra là giải quyết việc bảo đảm mục tiêu kép vừa đảm bảo phòng chống dịch, vừa duy trì phát triển kinh tế - xã hội, nhưng đặt sức khỏe, tính mạng người dân lên trên hết, trước hết; người dân được bảo vệ tốt nhất trước dịch bệnh, được tiếp cận dịch vụ y tế sớm nhất, nhanh nhất, ngay từ cơ sở; ...

Để hạn chế tình trạng làm việc quá tải của các nhân viên y tế, khi họ phải đảm nhiệm cùng một lúc nhiều công việc như lấy mẫu, chăm sóc, điều trị, phát thuốc,... cho các bệnh nhân, trong khi số ca F0 điều trị tại nhà tăng nhanh, Sở TT&TT đã phối hợp với Tập đoàn FPT triển khai tổng đài AI tư vấn, hỗ trợ điều trị F0 tại nhà, góp sức cùng ngành y tế đẩy lùi dịch bệnh, bảo vệ sức khỏe người dân.

Theo ông Lê Văn Tuấn, Giám đốc Sở TT&TT BR-VT, do là địa phương thứ 2 triển khai trợ lý ảo sau TP. HCM nên tỉnh đã học được rất nhiều bài học để triển khai cho địa phương mình. Để rồi, BR-VT đã triển khai giải pháp này rất hiệu quả, khi kịp thời phát hiện ra các trường hợp có chỉ số SPO2 thấp, để kết nối với bác sĩ gần nhất với F0. Hiệu quả thứ 2 là giúp động viên các trường hợp F0, để họ cảm thấy không bị bỏ rơi. “Cuối cùng, giải pháp này đã giúp giảm tải cho đội ngũ y tế, khi có thể gọi hàng ngàn cuộc điện thoại mỗi ngày”, ông Tuấn nói.

Cũng theo ông Tuấn, bên cạnh trợ lý ảo chăm sóc F0 tại nhà, tỉnh BR-VT đang triển khai thêm 2 hệ thống trợ lý ảo khác bao gồm trợ lý ảo giải đáp dịch vụ công và thử nghiệm trợ lý ảo phục vụ đội ngũ lãnh đạo, công chức. Trong đó, trợ lý ảo giải đáp dịch vụ công 02541022 đã được tỉnh BR-VT ra mắt vào ngày 12/1.

Anh Mai Công Tráng (khu phố 7, phường Phước Hưng, TP. Bà Rịa, tỉnh BR-VT) cho biết, trước đây mỗi lần cần làm thủ tục gì anh phải đến tận bộ phận một cửa TP. Bà Rịa, đến tận phường hoặc gọi điện đến Bộ phận một cửa tỉnh để hỏi sau đó lại quay về chuẩn bị hồ sơ rồi mang lên phường hoặc bộ phận một cửa của thành phố để nộp lại, mất thời gian và phiền hà. Nhưng gần đây, được biết tỉnh BR-VT đã đưa vào sử dụng tổng đài giải đáp tự động dịch vụ công, anh đã gọi đến số 0254.1022 để được hướng dẫn làm thủ tục giấy khai sinh cho con. Anh rất vui khi được tổng đài trả lời đầy đủ, cụ thể các loại giấy tờ, thủ tục và các bước thực hiện. Từ đó, anh chuẩn bị sẵn giấy tờ ở nhà và đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại phường Phước Hưng nộp và nhận lại giấy khai sinh cho con trong vòng một ngày.



Việc đưa vào hoạt động trợ lý ảo tổng đài giải đáp dịch vụ công giúp cung cấp, giải đáp cho người dân, doanh nghiệp các thông tin cần thiết trước khi thực hiện dịch vụ công...

Hơn 2.500 cuộc gọi chăm sóc F0 tại nhà sau 15 ngày triển khai

Cũng theo Sở TT&TT BR-VT, tổng đài tự động chăm sóc F0 tại nhà được ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI), có chức năng tư vấn, hỗ trợ chăm sóc y tế qua hình thức hội thoại 2 chiều: Tổng đài nhận số gọi đến của F0 liên hệ khi cần hỗ trợ y tế; Tổng đài tự động gọi tới các F0 để thăm hỏi sức khỏe định kỳ và hỗ trợ cách chăm sóc, điều trị. Qua đó giảm tải khối lượng công việc tại các cơ sở y tế trong việc điều trị các bệnh nhân COVID-19. Đồng thời giúp bảo vệ tốt sức khỏe, tính mạng của người dân, hạn chế đến mức thấp nhất các ca mắc, ca chuyển bệnh nặng do COVID-19 gây ra. Cuối cùng, giải pháp cũng giúp thích ứng an toàn, linh hoạt, trong kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19 trên địa bàn theo chủ trương của tỉnh BR-VT.

Giải pháp trợ lý ảo chăm sóc F0 tại nhà có các chức năng chính, đầu tiên là hỗ trợ người dân tiếp cận tới tổng đài tư vấn, hỗ trợ điều trị F0 tại nhà không gián đoạn, hoạt động 24/7 với sự trợ giúp của công nghệ ngay cả trong giai đoạn cao điểm.

Tiếp theo, tổng đài AI hỗ trợ trực đường dây nóng tiếp nhận và giải đáp các thông tin khai báo dịch tễ, ghi nhận phản ánh về công tác phòng, chống dịch COVID-19.

Từ đó đưa ra giải đáp, tư vấn phù hợp. Đây là biện pháp hỗ trợ thông tin giúp bệnh nhân F0 và người nhà bệnh nhân trang bị kiến thức vượt qua giai đoạn lây nhiễm. Cụ thể, với đầu số của tổng đài AI là 0254.7300730, chính thức đưa vào hoạt động 24/7 kể từ ngày 15/12/2021, khi người nhà hoặc bệnh nhân F0 trên địa bàn tỉnh BR-VT khi gọi đến tổng đài AI, sẽ được hỗ trợ bởi các tổng đài viên ảo: “Xin chào! Đây là tổng đài tự động hỗ trợ F0 của BR-VT. Em là trợ lý ảo, quý vị cần hỗ trợ khẩn cấp gì không ạ?”. Ngoài việc tiếp nhận các cuộc gọi đến, các trợ lý ảo còn chủ động gọi cho các F0 đang được điều trị tại nhà để hỗ trợ chăm sóc sức khỏe, ví dụ như ghi nhận thông tin sức khỏe của các F0 thông qua các câu hỏi như: Gần đây quý vị có thấy khó thở, mệt mỏi không? Quý vị có máy đo SPO2 (máy đo nồng độ ô-xy trong máu) không? Chỉ số SPO2 gần đây nhất là bao nhiêu?...

Hàng ngày, “trợ lý ảo” sẽ tự động gọi cho các F0 đang được điều trị tại nhà vào khung giờ từ 14h30 đến 16h30 để hỗ trợ người bệnh cách chăm sóc và điều trị tại nhà. Trường hợp F0 có vấn đề về sức khỏe, hoặc SPO2 dưới mức cho phép, tổng đài tự động chuyển cuộc gọi cho nhân viên y tế trực. Tất cả hội thoại của F0 với “trợ lý ảo” đều được lưu trữ lại để nhân viên y tế có thể theo dõi, xem lại tình trạng sức khỏe của F0 hằng ngày.



Việc đưa trợ lý giải đáp tự động giải đáp thông tin về dịch vụ công của tổng đài 1022 tỉnh BR-VT đã giúp người dân tiết kiệm thời gian, công sức.

Theo thống kê trên Hệ thống chỉ trong thời gian ngắn, từ ngày 15/12/2021 đến ngày 31/12/2021 các cuộc gọi ra để tư vấn, hỗ trợ chăm sóc F0 tại nhà là gần 20.000 trường hợp và tiếp nhận gọi vào là hơn 2.500 cuộc gọi. Như vậy, việc triển khai tổng đài tư vấn, hỗ trợ điều trị F0 tại nhà đã mang lại hiệu quả, đáp ứng yêu cầu lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng, phát huy trách nhiệm người đứng đầu trong phòng, chống dịch, đề ra giải pháp công nghệ đồng bộ với y tế (cách ly, xét nghiệm, điều trị, vắc xin).

Chia sẻ về bài học sau khi triển khai Trợ lý ảo chăm sóc F0 tại nhà, ông Tuấn cho rằng, đầu tiên cần làm ngay và làm nhanh như tinh thần “chống dịch như chống giặc”, nhất là việc chăm sóc F0. Để làm nhanh được thì ngay từ đầu, các tỉnh phải kết hợp được với Sở Y tế, các doanh nghiệp để triển khai.

Bài học thứ 2 là giải pháp đã giúp giải quyết được các bài toán của tỉnh. Theo ông Tuấn, bất kì giải pháp nào mà xuất phát từ nhu cầu thực tế thì đều sẽ thành công và nếu các tỉnh, thành khác triển khai thì cũng sẽ đem lại hiệu quả giống như BR-VT, vì đều có chung bài toán giống nhau.

Bên cạnh đó, để triển khai giải pháp trợ lý ảo chăm sóc F0 hiệu quả thì cần kết hợp với đội ngũ bác sĩ. Cụ thể, BR-VT đã phối hợp với mạng lưới bác sĩ đồng hành để có sự phối hợp tốt nhất giữa lợi thế của máy móc và con người, khi trợ lý ảo phát hiện ra các trường hợp F0 nặng thì kết nối ngay đến các bác sĩ “thật” để có sự tư vấn hiệu quả.

Trong thời gian tới, Tổng đài AI tự động hỗ trợ chăm sóc F0 tại nhà sẽ huy động, kết nối thêm các nguồn lực bác sĩ, nhân viên y tế tình nguyện tham gia mạng lưới hỗ trợ, tư vấn chăm sóc từ xa, phục vụ tốt hơn nữa sức khỏe của người dân.

Đánh giá về mô hình trợ lý ảo chăm sóc F0 tại nhà, bác sĩ Nguyễn Thanh Phước – BS CK2, Giám đốc Bệnh viện Vũng Tàu (Bệnh viện Lê Lợi cũ), cũng là Chủ tịch Hiệp hội Thầy thuốc trẻ tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu cho biết, hệ thống này là một mô hình rất hiệu quả, rất thiết thực và có ý nghĩa lớn trong việc hỗ trợ ngành y tế chăm sóc bệnh nhân nhiễm bệnh. Mặt khác, mô hình thầy thuốc trẻ đồng hành cùng bệnh nhân bao gồm lực lượng các bác sĩ đến từ 06 bệnh viện tuyến tỉnh, 07 bệnh viện huyện thị, thành phố cùng các đơn vị trực thuộc ngành y tế khác như CDC tỉnh, Chi cục An toàn Thực phẩm, Trung tâm Giám định Y khoa... sẽ phối hợp cùng Sở TT&TT và lực lượng thanh niên tình nguyện của tỉnh (đến từ Hội Liên hiệp Thanh niên Việt Nam tỉnh và tỉnh Đoàn Bà Rịa – Vũng Tàu) sẽ

luôn sẵn sàng hỗ trợ tư vấn cho bệnh nhân 24/7, cung cấp cho các bệnh nhân sự chăm sóc tốt nhất.

Đưa trợ lý ảo phục vụ dịch vụ công và đội ngũ lãnh đạo, công chức tra cứu dữ liệu

Theo ông Tuấn, tỉnh BR-VT đang trong quá trình thực hiện chuyển đổi số toàn diện, mạnh mẽ. Quá trình này phải gắn với cải cách hành chính; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm với mục tiêu phục vụ ngày càng tốt hơn, góp phần nâng cao cuộc sống người dân. Chúc năng giải đáp tự động giải đáp thông tin về dịch vụ công của tổng đài 1022 tỉnh BR-VT là một trong những trợ lý ảo tỉnh đã và đang xây dựng để cụ thể hóa mục tiêu trên.

Vì vậy, Tổng đài giải đáp tự động dịch vụ công ứng dụng giải pháp trợ lý ảo tiếng Việt Call Bot do đội ngũ kỹ sư của doanh nghiệp công nghệ Việt Nam phát triển sẽ giúp dần thay thế con người, hoạt động tự động 24/7, mang đến sự mới mẻ và chuyên nghiệp trong cách phục vụ.

Với dịch vụ Call Bot hoạt động 24/7 và đáp ứng tức thời với các nhu cầu, thắc mắc của người dân. Tối ưu

nguồn nhân lực và tiết kiệm thời gian, tốc độ xử lý nhanh, đáp ứng số lượng lớn người dân cùng một thời điểm giúp tối ưu chi phí về nhân sự cũng như thời gian, thúc đẩy công cuộc chuyển đổi số và hướng tới mục tiêu hình thành xã hội số tại tỉnh BR-VT.

Người dân, doanh nghiệp khi có nhu cầu tìm hiểu về dịch vụ công ở tỉnh thì gọi điện đến đầu số 0254.1022 để được giải đáp. Hệ thống sẽ tự động tương tác thân thiện với người gọi mọi lúc, mọi nơi, mọi thời điểm trong ngày trả lời, cung cấp các thông tin: giới thiệu về thủ tục hành chính, hướng dẫn trình tự thực hiện thủ tục hành chính, hướng dẫn thành phần hồ sơ yêu cầu của toàn bộ 1.905 thủ tục hiện có ở tỉnh BR-VT. Tổng đài có thể tiếp nhận cùng lúc 6.000 cuộc gọi...

Trong thời gian tới, tỉnh BR-VT sẽ tiếp tục cung cấp nhiều dịch vụ trên tổng đài 0254.1022, hướng đến đây là Tổng đài duy nhất, tiếp nhận, giải đáp, cung cấp tất cả các thông tin cần thiết, phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Về lý do BR-VT quyết định thử nghiệm và triển khai trợ lý ảo phục vụ đội ngũ lãnh đạo, công chức, ông Tuấn cho rằng, trong chính phủ số, chính quyền số thì sẽ phải sử dụng rất nhiều dữ liệu để phục vụ công tác điều hành. Xuất phát từ điều này, BR-VT đang rà soát các Sở ngành và xây dựng

CSDL của ngành. Sau khi có CSDL, BR-VT sẽ sử dụng Trung tâm điều hành thông minh (IOC) để hiển thị các bảng điều khiển dữ liệu phục vụ công tác điều hành, trong đó tập trung vào dữ liệu các chỉ tiêu kinh tế - xã hội. Tuy nhiên, trong quá trình này, đã xuất hiện một khó khăn, đó là dữ liệu của các Sở ban ngành rất nhiều và đa dạng. “*Vì vậy, việc theo dõi, tìm kiếm mất rất nhiều thời gian, trong khi đội ngũ lãnh đạo cần dữ liệu đang quan tâm ngay lập tức và mọi lúc mọi nơi. Chính vì vậy, Sở TT&TT đã xây dựng một nền tảng trợ lý ảo sử dụng chính dữ liệu của IOC để giúp đội ngũ lãnh đạo tỉnh có thể tra cứu, tìm kiếm thông tin một cách nhanh chóng. Hiện trợ lý ảo này đang tiếp tục được hoàn thiện*”, ông Tuấn lý giải.

Mặc dù chưa được xây dựng xong nhưng BR-VT thấy rằng giải pháp này hoàn toàn khả thi, thuận tiện và có thể nhân rộng ra các địa phương khác, khi giúp đội ngũ lãnh đạo có thể dễ dàng kiểm tra các dữ liệu, cũng như việc cải cách hành chính. ■ THÔNG TIN & THÔNG TIN

