



Комплект по выбору чат-бота клиники

Сравнение четырёх типов продуктов, шесть проверок на демонстрации, вопросы подрядчику про персональные данные и список границ, который должен быть в договоре. Распечатайте и берите на встречу.

- Четыре типа ботов: что делает каждый и чего не делает
- Шесть проверок на демонстрации и как их проводить
- Вопросы подрядчику про данные и список границ для договора

МедЧат, октябрь 2026, medchat.tech/blog/medicinskiy-chat-bot/

Четыре типа под одним словом

Разные покупатели, разные задачи. Клинике обычно нужны два: помощник врача внутри карты и собеседник для пациента снаружи.

Тип	Кому продаётся	Что делает	Чего не делает
Советчик по симптомам	Пациенту	Объясняет, что может значить жалоба, и к кому идти	Не знает расписание клиники и не записывает
Кнопочный бот записи	Клинике	Ведёт по меню: услуга, врач, дата, подтверждение	Молчит на фразу вне сценария
Помощник врача в карте	Клинике и врачу	Расшифровывает, подсказывает, оформляет протокол	Не разговаривает с пациентом
ИИ-администратор в переписке	Клинике	Отвечает живым текстом, подбирает время, пишет запись в систему	Не ставит диагноз и не решает спорные вопросы

Шесть проверок на демонстрации

Проводите их сами, а не смотрите подготовленный сценарий.

Что проверять

1. Свободный текст: напишите «болит, можно сегодня» без выбора услуги в меню.
2. Адрес записи: в расписание учётной системы или в чат администратору.
3. Передача сложного: диалог должен уходить человеку с историей переписки и причиной.
4. Память: напишите как пациент, который обращался месяц назад.
5. Каналы: мессенджеры, сайт и соцсети сразу, а не один удобный подрядчику.
6. Границы: попросите список того, чего бот не делает никогда.

Красные флаги

1. На свободный текст возвращается меню.
2. Запись называется заявкой и падает администратору.
3. Вместо передачи человеку предлагается кнопка «оператор».
4. Нет списка запретов и нет поручения на обработку персональных данных.
5. Предлагается отдельный календарь бота вместо записи в учётную систему.

Вопросы подрядчику

Задавать до договора. Ответы просите письменно, они пригодятся при проверке.

1. ХРАНЕНИЕ

Где физически хранятся переписки с пациентами и в какой стране расположены серверы? Подтверждается ли это документом?

2. ПОРУЧЕНИЕ

Будет ли заключено поручение на обработку персональных данных между клиникой и вами? Какие действия с данными оно разрешает?

3. ДОСТУП

Кто из ваших сотрудников видит переписку пациентов, как ограничен доступ и ведётся ли журнал обращений к данным?

4. РАСТОРЖЕНИЕ

Что происходит с перепиской после расторжения договора: передаётся клинике, удаляется, в какой срок и чем подтверждается?

5. СОГЛАСИЕ

Как оформляется согласие пациента на переписку в мессенджере и кто отвечает за его получение?

6. ГРАНИЦЫ

Какой список запретов зашит в настройки: диагнозы, дозировки, обещания результата, решения о деньгах? Можно увидеть его в договоре?

7. ПЕРЕДАЧА ЧЕЛОВЕКУ

По каким признакам диалог уходит администратору и что при этом видит сотрудник: только последнее сообщение или всю переписку?

8. УЧЁТНАЯ СИСТЕМА

С какими учётными системами есть готовое подключение и что именно пишется в расписание: запись или заявка?

Границы, которые вписывают в договор

Бот не делает никогда

1. Не ставит диагноз и не утверждает, что происходит с человеком.
2. Не называет дозировки и схемы приёма, не отменяет назначения врача.
3. Не обещает результат лечения и сроки выздоровления.
4. Не пишет диагноз, процедуру и результат анализа в сообщении: текст виден на экране блокировки.
5. Не решает вопросы о возврате денег и компенсациях.

Бот обязан позвать человека

1. Признаки неотложного состояния в сообщении пациента.
2. Жалоба на лечение и требование вернуть деньги.
3. Вопрос, на который нужен ответ врача, а не администратора.
4. Третье подряд сообщение, в котором человек не получил того, что просил.
5. Прямая просьба соединить с человеком.

Хотите проверить на своих переписках?

Возьмём обращения вашей клиники за неделю и разложим на типовые вопросы, записи и переносы и сложные случаи. Станет видно, что закрывается текстом без администратора, а что остаётся человеку. Разбор занимает 20 минут.

<https://medchat.tech/blog/medicinskiy-chat-bot/>