

Comunicat de presă

„PNRR: Fonduri pentru România modernă și reformată!”

Diseminarea rezultatelor de cercetare-dezvoltare: soluții de inteligență artificială și automatizare a proceselor (RPA/PA) pentru digitalizarea serviciilor de secretariat, dezvoltate prin PNRR

MONEFY BUSINESS S.R.L., în calitate de lider de parteneriat, împreună cu partenerul **Steady Dopetech S.R.L.**, anunță finalizarea și diseminarea rezultatelor activității de cercetare-dezvoltare de tip dezvoltare experimentală, derulate în cadrul proiectului „Adoptarea tehnologiilor digitale avansate în cadrul societății MONEFY BUSINESS S.R.L.”, cod RUE 84, finanțat prin Planul Național de Redresare și Reziliență (PNRR), în baza Contractului de finanțare nr. 84.1.I3.C9 din 13.05.2025, încheiat cu Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene (MIPE).

Rezultatul tehnologic al etapei de cercetare-dezvoltare este un set integrat de componente de digitalizare avansată, construite pe modele de limbaj și pe tehnologii de automatizare a proceselor (RPA/PA), care rezolvă o problemă specifică serviciilor de secretariat medical: interpretarea limbajului natural și transformarea interacțiunilor conversaționale în acțiuni controlate, verificabile și auditabile, într-un mediu care gestionează date sensibile. Componenta de inteligență artificială interpretează și propune, în timp ce platforma Monefy rămâne sursa unică de adevăr pentru date, reguli, statusuri și audit.

Rezultatele obținute

Activitatea de dezvoltare experimentală a produs prototipuri funcționale, validate în pilotare operațională, pentru următoarele direcții complementare ale aceluiași model de digitalizare avansată:

- Asistentul AI pentru Programări – asistent conversațional care interpretează solicitările pacienților exprimate în limbaj natural, prin portal și prin SMS, și le transformă în acțiuni controlate: căutare de sloturi, propunere de opțiuni, pregătire pentru confirmare, actualizare de status sau transfer către personal în cazurile neclare;
- Suport AI pentru facturare și EOB-uri – redactarea și revizuirea ciornelor de cereri de plată și procesarea explicațiilor de beneficii (EOB), cu semnalarea informațiilor lipsă, a inconsecvențelor și a riscurilor de respingere, decizia finală rămânând la personalul autorizat;
- RapidFlow (RPA/PA) – automatizarea proceselor de rutină (programări, reprogramări, notificări, verificarea eligibilității, generarea și transmiterea facturilor), declanșată de evenimente și reguli, cu escaladare către verificare manuală în cazurile cu risc;
- Billing Rules Engine (BRE) și Posting Rules Engine (PRE) – două motoare de reguli configurabile care susțin construirea și prețuirea claim-urilor, respectiv controlul auto-posting-ului la procesarea remitențelor;
- Raportare automatizată prin Metabase – dashboard-uri, tabele dinamice, filtre și distribuirea programată a rapoartelor, pentru vizibilitate managerială asupra volumelor, timpilor de procesare și blocajelor;
- Dashboard central de automatizare – punct unic de configurare pentru activarea/dezactivarea fluxurilor RPA/PA și ajustarea regulilor, pragurilor și priorităților, în limitele drepturilor de acces.

Rezultate măsurate în pilotare

Prototipurile au fost evaluate cantitativ pe parcursul a patru cicluri iterative (analiză și formularea ipotezelor, prototipare și evaluare de modele, testare în medii controlate și pilotare operațională). Progresul de la prototipul inițial la soluția finală a fost măsurat prin indicatori stabiliți înaintea primei măsurători:

- Acuratețea recunoașterii intenției (portal): de la ~82% la ~96%;
- Acuratețea recunoașterii intenției (SMS): de la ~74% la ~93%;
- Conversații finalizate fără escaladare către personal (portal): de la ~55% la ~78%;
- Conversații finalizate fără escaladare către personal (SMS): de la ~40% la ~64%;

- Sloturi de programare invalide ajunse la pacient: de la ~7% din propuneri la 0%, eliminate prin validare la nivelul platformei.

Elementele de inovare

Soluția se distinge prin frontiera declarată dintre interpretare (AI) și execuție: modelul de limbaj interpretează și propune, dar nu accesează niciodată direct baza de date și nu decide singur, iar platforma aplică regulile, permisiunile și validările și elimină propunerile invalide (de exemplu sloturile inexistente) înainte de a ajunge la utilizator. Arhitectura de tip agent (comportament construit dinamic din starea sesiunii, cu unelte cu domeniu de acțiune limitat) s-a dovedit mai robustă și mai predictibilă decât un prompt monolitic, iar în zona de facturare calibrarea a fost orientată deliberat spre precizie ridicată.

Securitatea a fost proiectată de la început: integrare exclusiv prin backend și API-uri controlate, cu autentificare, autorizare, logging și audit centralizate și cu testarea directă a rezistenței la atacurile de tip prompt injection. Automatizările au fost introduse gradual, de la fluxuri cu risc redus către procese complexe, după validare și ajustarea regulilor.

Rezultatele au fost obținute în cadrul unei activități de dezvoltare experimentală finanțată prin PNRR, contribuind la digitalizarea IMM-urilor, la creșterea competitivității și a eficienței operaționale și la promovarea inovării, cu impact la nivelul Municipiului București și, prin caracterul transferabil al soluțiilor, la nivel regional și național.

Rezultatele descrise au fost obținute în cadrul unei activități de cercetare-dezvoltare de tip dezvoltare experimentală, finanțată prin Planul Național de Redresare și Reziliență (PNRR). Prin acestea, parteneriatul contribuie la digitalizarea IMM-urilor, la creșterea competitivității și la promovarea inovării în domeniul serviciilor de secretariat medical. Informații detaliate despre rezultatele proiectului sunt disponibile la pagina proiectului: <https://monefy.ro/proiect-pnrr/>

Informații despre proiect

Beneficiar: MONEFY BUSINESS S.R.L. (lider) | **Partener:** Steady Dopetech S.R.L. | Cod RUE 84 | Contract nr. 84.1.I3.C9 din 13.05.2025 | **Apel:** PNRR/2024/C9/MIPE/I3.1/GRANTURI PENTRU SPRIJINIREA ANTREPRENORILOR ÎN DEZVOLTAREA TEHNOLOGIILOR DIGITALE AVANSATE- Măsura 1 | Valoarea totală: 5.511.361,92 lei, din care asistență financiară nerambursabilă 3.430.944,68 lei.

Contact: Peter Andrei, Administrator – peter@monefy.ro, tel. 0720 742 096.

„Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României”.

„PNRR. Finanțat de Uniunea Europeană - Următoarea Generație UE”

Website - <https://mfe.gov.ro/pnrr/>

Facebook - <https://www.facebook.com/PNRROficial>