



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Крым
«Ленинская центральная районная больница»

пгт. Ленино

11.07.2024г

Приказ 356 /01-4

**«Об организации записи
на приём к врачу в ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ»**

В соответствии с приказами Министерства здравоохранения Республики Крым: от 27.05.2024г. N837 «Об организации записи на прием к врачу в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Крым, оказывающих первичную медико- санитарную помощь, в том числе специализированную медицинскую помощь», от 19.12.2018г N2407 «Об утверждении порядка работы медицинских организаций к ведению Министерства здравоохранения Республики Крым, в модуле «Электронная регистратура» ЕМИСЗ РК», с целью достижения критериев федерального инцидента N38 «Запись на прием к врачу» и повышения доступности медицинской помощи населению Ленинского района,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить:

1.1. порядок формирования расписания, размещение утвержденного расписания в ЕМИСЗ РК, осуществление записи на прием к врачу, работу с «Листом ожидания», порядок обзвона пациентов за 24-48 часов до визита и перечень специальностей врачей, расписание которых должно быть доступно гражданам для самостоятельной записи на плановый прием на Едином портале государственных и муниципальных услуг, региональном портале медицинских

услуг через мобильное приложение - crimea.k-vrachu.ru, кол-центров и регистратур медицинских организаций (Приложение N1):

1.2. интервалы времени в минутах на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом утвержденных 14 врачебных специальностей, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, (приложение №2);

1.3. наборы слотов приема врачей-специалистов в ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ» (приложение N3);

1.4. речевые модули взаимодействия с пациентом при его обращении в контактный центр/регистратуру ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ» для записи на прием к врачу, чек-лист для определения экстренного и неотложного обращения пациента при актуализации записи на прием к врачу (приложение №4);

1.5. алгоритм ведения расписания приема врачей ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ» с использованием Единой медицинской информационной системы здравоохранения Республики Крым (далее - ЕМИСЗ РК) и алгоритмы действий всех сотрудников в процессе формирования расписания (Приложение N5);

1.6. порядок контроля за организацией работы по записи на прием к врачу в ГБУЗ

РК «Ленинская ЦРБ» (приложение №6);

1.7. организационные меры для увеличения доли рабочего времени врачей для осуществления приема пациентов в ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ» и Порядок по перераспределению функций между работниками медицинской организации (приложение №8).

2.0. обеспечить утверждение и контроль выполнения плана мероприятий («Дорожная карта») реализации проекта по обеспечению дистанционной записи граждан на прием к врачу по ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ» (приложение №9);

3. Заведующей Стоматологического отделением Шилкиной Л.А., заведующей Щелкинской амбулатории Важневой И.В, Заведующей поликлиникой №2 Орловской Т.В, поликлиникой №1 Крамаренко Т.И,

3.1. обеспечить контроль и выполнение назначенными лицами всех мероприятий, указанных в приказе.

4. Назначить ответственными за работу в системе «Электронная регистратура»:

4.1. за внесение изменений в системе «Электронная регистратура», при условии изменения штатного расписания, начальника отдела кадров Козловскую Я.Е. и зам. главного врача по ЭВ Хитрову О.В.;

4.2. за ввод данных о медицинской организации в ЕМИЗ РК заведующую информационно-аналитическим отделом Вавилину Н.В

4.3. за ведение расписания в системе в ЕМИСЗ «Электронная регистратура»:

- в поликлинике №1 - регистратора медицинского Гасич Н.Ф.

- в поликлинике №2 - регистратора медицинского Наумова Л.И.

- в стоматологическом отделении - регистратора Абильвапова С.

- в детской поликлинике - регистратора медицинского Черникову И.Н

- в Щелкинской амбулатории – регистратора Разворотнева Ю.В.

- ответственными за контроль расписания в системе «Электронная регистратура» среди врачебных амбулаторий - заведующие ВА.

5. Заведующим: стоматологическим отделением, Детским поликлиническим отделением, поликлиниками №1, №2, обеспечить:

5.1. осуществление записи на прием к врачу, работу с Листом ожидания, Маршрутизацию пациента, осуществление обзвона пациентов, перераспределение функций среди медицинского и немедицинского персонала, использование речевых модулей и чек листа при взаимодействии с пациентом;

5.2. применение в работе речевых модулей взаимодействия с пациентом при его обращении в контактный центр/регистратуру для записи на прием к врачу, при актуализации записи на прием к врачу, чек-листа для определения экстренного и неотложного обращения пациента, согласно Приложению 4 к настоящему приказу;

5.3. Исполнение плана мероприятий («Дорожная карта») реализации проекта по обеспечению записи граждан на прием к врачу, согласно Приложению к настоящему приказу.

6. С данным приказом ознакомить всех заинтересованных лиц.

7. Контроль за исполнением приказа возложить на Зам главного врача по .АПР Малютину С.Н

**Главный врач
ГБУЗРК «Ленинская ЦРБ»**



Г.А. Лаптева

Порядок записи на прием к врачу в поликлиниках ГБУЗ РК Ленинская ЦРБ»

I. Общие положения

1. Настоящий порядок записи на прием к врачу в ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ», оказывающую первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республики Крым (далее - Порядок), устанавливает правила записи граждан на прием при оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях.
2. В рамках настоящего Порядка под записью на прием понимается запись на прием к врачу, к специалисту со средним медицинским образованием, ведущему самостоятельный амбулаторный прием, запись на диспансеризацию и профилактические медицинские осмотры, запись на вакцинацию.
3. Оказание первичной доврачебной и первичной врачебной медико-санитарной помощи по участковому принципу осуществляется в медицинской организации, которую застрахованный гражданин (его законный представитель) выбрал в соответствии с Порядком выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 N 406н.
4. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в экстренной форме оказывается любой Медицинской организацией незамедлительно с момента обращения пациента независимо от наличия (отсутствия) полиса обязательного медицинского страхования.
5. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в неотложной форме оказывается преимущественно без предварительной записи, в срок, не превышающий двух часов с момента обращения пациента в поликлинику или поступления вызова на дом, медицинской организацией, в которую обратился гражданин без учета выбора пациента, реализованного в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 N406н.

II. Перечень оснований для оказания первичной медико-санитарной помощи в день обращения

1. Необходимость оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме;
2. Обращение пациента, имеющего право на внеочередное обслуживание;
3. Обращение пациента, выписанного из медицинской организации, оказывающей стационарную медицинскую помощь;
4. Обращение пациента с листком нетрудоспособности, выданным в другой медицинской организации;
5. Отсутствие в пределах утвержденного расписания талонов на прием для решения вопроса о срочности оказания первичной медико-санитарной помощи;

III. Способы предварительной записи на прием при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме

1. Предоставление государственной услуги осуществляют медицинские организации, подведомственные Министерству, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней.

2. Запись на прием к врачу осуществляется в ту медицинскую организацию, которую пациент на основании письменного заявления выбрал для оказания медицинской помощи, следующими способами:

2.1. В электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» с использованием Единого портала государственных услуг (ЕПГУ) <http://www.gosuslugi.ru>, единого регионального портала «Записи к врачу» – <https://crimea.k-vrachu.ru>, мобильного приложения «crimea.k-vrachu.ru»;

3. По телефону, в том числе посредством контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (колл-центра);

4. Через регистратуру МО;

5. Врачами и средним медицинским персоналом через медицинские информационные системы (МИС).

6. Самостоятельная предварительная запись на плановый прием через информационно-телекоммуникационную сеть и мобильное приложение предоставляется к следующим специалистам:

6.1. врач - терапевт участковый;

6.2. врач общей практики (семейный врач);

6.3. врач-акушер-гинеколог;

6.4. врач-оториноларинголог;

6.5. врач-офтальмолог;

6.6. врач-педиатр участковый;

6.7. врач-психиатр детский (подростковый);

6.8. врач-психиатр-нарколог;

6.9. врач-стоматолог;

6.10. врач-стоматолог детский;

6.11. врач-стоматолог-терапевт;

6.12. врач-детский хирург;

6.13. врач-хирург;

6.14. врач-фтизиатр.

6.15. В расписании врачей, включенных в Перечень п.6.1-6.14 настоящего Порядка, для записи в дистанционной форме (через информационно- телекоммуникационную сеть «Интернет», колл-центр) должно быть доступно не менее 70% слотов первичного приема.

6.16. С целью сокращения количества обращений граждан в ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ», по поводам, не связанным с непосредственным оказанием медицинской помощи, в ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ» ведутся «листы ожидания» записи на прием для получения первичной медико-санитарной помощи в плановой форме, «листы ожидания» ведутся в бумажном и электронном виде с использованием «ЕМИСЗ РК».

6.17. В соответствии с настоящим порядком ведется предварительная дистанционная запись граждан на профилактические мероприятия (диспансеризацию и профилактические осмотры определенных групп взрослого населения), обеспечивая доступность профилактических мероприятий работающему населению (в субботу 8-00 - до 14.00)

6.18. Право на внеочередное оказание медицинской помощи при осуществлении записи на прием в ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ» имеют отдельные категории граждан, установленные территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Крым.

6.19. Пациенты, предварительно записавшиеся на прием в дистанционной форме, следуют на прием, минуя регистратуру.

7. Гражданин, опоздавший на прием в назначенное по предварительной записи время более чем на десять минут, принимается в порядке очереди по факту.

IV. Порядок ведения расписания приема врачей (среднего медицинского персонала) и работы лечебно-диагностических кабинетов в электронном виде с использованием медицинских информационных системы (ЕМИСЗ РК)

1. Порядок ведения расписания определяет последовательность действий и сроки формирования и ведения расписания, а также перечень и порядок взаимодействия участников процесса учета медицинских услуг в электронном виде.

2. Расписание приема врачей и работы лечебно-диагностических кабинетов составляется на срок не менее 14 рабочих дней в интервальном виде с указанием слотов для записи.

3. Расписание формируется на все рабочие дни.

4. Слоты в расписании распределяются на предназначенные для записи первично обратившихся (70% от общего количества слотов) и повторно назначенных пациентов. Слоты для записи повторных пациентов заполняет медицинский работник, назначивший повторный прием, в обязательном порядке информируя пациента о дате, точном времени и месте повторного приема. Недопустимо направление пациента, нуждающегося в повторном приеме, для самостоятельной записи в дистанционной или очной форме на слоты расписания, предназначенные для первичных посещений.

5. В случае, если за 24 часа до времени повторного приема слоты для записи повторных пациентов не заполнены (свободны), медицинский регистратор меняет статус слота на «предназначенный для записи первично обратившихся пациентов» и делает его доступным для дистанционных форм записи (в электронной форме и по телефону).

6. Утвержденный проект расписания вносится в модуль «Регистратура» «ЕМИСЗ РК» и становится доступным для просмотра, работы и записи пациентов на прием и лечебно-диагностические процедуры в регламентированные сроки. Двухнедельное расписание является доступным в любой текущий момент времени, что достигается ежедневным продлением доступного для записи интервала на один день в конце периода.

7. Внесение изменений в электронное расписание осуществляется ответственными сотрудниками учреждения по согласованию с руководителем.

8. Информация о расписании работы врачей и кабинетов ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ» предоставляется пациентам:

- сотрудниками регистратуры поликлиники;
- через официальный сайт ГБУЗ РК «ЛЦРБ»
- через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ);
- через единый региональный портал записи на прием к врачу;
- по телефону, в том числе посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (колл-центра).

9. При изменении даты и времени приема в расписании с существующими записями

пациентов, осуществляется процедура переноса записей на другой день и время с обязательным уведомлением пациента по телефону или с использованием других способов оповещения не позднее, чем за 1 день до приема.

V. Порядок записи на прием к врачу через регистратуру

1. Первое обращение пациента в ГБУЗ РК «ЛЦРБ» осуществляется очно через регистратуру;

2. Работник регистратуры оформляет на каждого впервые обратившегося гражданина заявление о выборе медицинской организации, информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень, утвержденный Приложением No 2 к приказу Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021г. No 1051н, согласие на обработку персональных данных, медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (формы 025/у и 112/у), в том числе в электронной форме (электронную карту) с указанием ФИО, даты рождения, реквизитов документа, удостоверяющего личность, полиса ОМС, СНИЛС.

3. При оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме работник регистратуры производит запись гражданина на прием, руководствуясь следующими правилами:

- запись осуществляется в день обращения на последующий период с учетом предельных сроков ожидания первичной медико-санитарной помощи в плановой форме;

- прием врача - терапевта участкового (врача общей практики) обеспечивается в течение 24-х часов с момента обращения преимущественно по территориально-участковому принципу, по желанию пациента запись на прием может осуществляться на любое удобное время в пределах утвержденного расписания;

4. При отсутствии в пределах утвержденного расписания талонов на прием к врачам - специалистам, включенным в п. 7.1-7.14 «Порядка записи на прием», пациент направляется к дежурному врачу для решения вопроса о необходимости и сроках оказания первичной специализированной медико- санитарной помощи. Если форма оказания первичной специализированной помощи признана плановой, пациент вносится в лист отложенной записи электронного расписания ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ»

5. Самостоятельная запись на прием к врачам - специалистам, возможна для пациентов, состоящих под диспансерным наблюдением у конкретного специалиста, о чем имеется соответствующая отметка в медицинско- информационной системе «ЕМИСЗ РК», а также для беременных женщин, имеющих направление на консультацию данного специалиста от врача акушера- гинеколога или терапевта женской консультации. При необходимости врач -специалист в течение 10 дней должен решить вопрос о направлении беременной в МО второго или третьего уровня, показаниях к госпитализации или возможности обследования и лечения в амбулаторных условиях на первом уровне.

6. Если гражданин не состоит под диспансерным наблюдением у врача-специалиста, запись осуществляется к врачу терапевту участковому (врачу общей практики) для решения вопроса о необходимости консультации врача- специалиста и о сроках ее проведения.

7. Оказание первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме осуществляется без предварительной записи, без очереди, незамедлительно после обращения в ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ», независимо от прикрепления. Отсутствие

полиса ОМС и документов, удостоверяющих личность, не является основанием для отказа в экстренной медицинской помощи.

8. При экстренном характере обращения пациента в ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ» работник регистратуры направляет его в кабинет неотложной помощи для определения срочности и характера необходимой медицинской помощи.

VI. Порядок записи на прием к врачу посредством колл-центра по приему и обработке телефонных вызовов

1. Предварительная запись на прием к врачу посредством колл-центра в ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ», осуществляется при наличии сведений о пациенте (ФИО, дата рождения, номер полиса ОМС) в ЕМИСЗ РК с отметкой о прикреплении к ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ».

2. Самостоятельная запись по телефону осуществляется к врачам –специалистам, состоящих под диспансерным наблюдением у конкретного специалиста, не включенным в п. 7.1- 7.14 «Порядка записи на прием», в пределах установленного расписания.

3. При обращении по телефону администратор (оператор колл-центра) подробно информирует граждан о наличии записи на прием к врачу, о точной дате, времени и месте приема, и осуществляет запись на прием путем внесения необходимых данных в ЕМИСЗ РК в соответствии с утвержденным сценарием работы.

4. В случае отсутствия в пределах утвержденного расписания свободных слотов записи на прием, регистратор (оператор call-центра) вносит сведения о пациенте в «Лист ожидания» для последующей записи на прием, или рекомендует записаться к врачу терапевту участковому, к «дежурному врачу» для принятия решения о срочности оказания медицинской помощи.

VII. Порядок записи на прием в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»

1. Пациентам ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ», учетные данные которых занесены в ЕМИСЗ РК, обеспечивается возможность предварительной записи на прием в электронной форме.

2. Предварительная запись на прием в электронной форме реализуется через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) и единый региональный портал записи на прием к врачу, мобильного приложения.

3. В процессе записи на прием к врачу в электронной форме с использованием страхового полиса ОМС пациенту предоставляется возможность:

- просмотреть расписание интересующих его специалистов;
- самостоятельно записаться на прием к врачу в удобное время в пределах утвержденного расписания;
- отменить самостоятельную запись на прием к врачу.

4. ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ» несет ответственность за актуальность и правильность ведения расписания работы врачей.

5. При временном отсутствии врача - специалиста, самостоятельная запись на прием к врачу в электронной форме может быть ограничена.

VIII. Порядок формирования и ведения «Листов ожидания»

1. Общие положения

1.1. «Лист ожидания» - это документ учета отложенного спроса, который позволяет пациенту оставить заявку на необходимую медицинскую услугу, при отсутствии возможности фиксировать дату и время ее получения в настоящий момент.

1.2. «Лист ожидания» формируется для учета планируемой очередности записи на медицинские услуги при отсутствии свободных слотов в настоящее время.

2. Порядок формирования «листа отложенной записи»

2.1. «Лист ожидания» формируется при наличии заявки пациента, нуждающегося в записи на прием при отсутствии свободных слотов в расписании приема врачей всех специальностей, среднего медицинского персонала, ведущего самостоятельный амбулаторный прием, диагностических и лечебных параклинических служб (кабинетов и отделений), кабинета (отделения) медицинской профилактики (далее - расписание приема).

2.2. В «Лист ожидания» может быть внесен пациент, нуждающийся в оказании: первичной специализированной медико-санитарной помощи (далее - ПСМСП) в амбулаторных условиях в плановой форме;

- проведении диагностического исследования.

2.3. Способы внесения пациента в «лист отложенной записи» являются его обращение:

- по телефону, в том числе посредством контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (колл-центра);

- через регистратуру поликлиники;

- медицинскими работниками ведущими прием пациентов.

2.4. При обращении пациента по телефону, в том числе посредством контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (колл-центра), оператор проверяет доступное расписание и при отсутствии свободных слотов создает запись в «Лист ожидания», вносит персональные данные пациента, вид медицинской услуги, в которой нуждается пациент, повод к обращению, сроки получения медицинской услуги (при наличии).

2.5. При обращении пациента в регистратуру поликлиники, администратор проверяет доступное расписание и при отсутствии свободных слотов создает запись в «Лист ожидания», вносит персональные данные пациента, вид медицинской услуги, в которой нуждается пациент, повод к обращению, сроки получения медицинской услуги (при наличии).

3. Порядок работы в «Листа ожидания»

3.1. Ежедневно сотрудник, ответственный за работу с листами отложенной записи производит запись пациентов из листа отложенной записи в свободные врачей-специалистов, диагностических исследований, в очередной день открытия расписания.

3.2. В помещении картохранилища поступает заявка, на пациентов из листа отложенной записи, внесенных в очередной день открытия расписания с разделением на специалистов и исследования (каждый специалист и исследование отделены).

3.3. Сотрудник, ответственный за работу с листами отложенной записи, удовлетворяет поступившие заявки по видам медицинских услуг таким образом, что последними оказываются заявки, поступившие в прошедшие сутки.

3.4. Сотрудник, ответственный за работу с листами отложенной записи в конце рабочего дня просматривает расписание в ЕМИСЗ РК и при наличии свободных слотов отбирает те заявки, которые поступили ранее, в хронологическом порядке (первые в очереди), вносит пациентов в расписание и производит в обязательном порядке уведомление пациента о дате и времени получения медицинской услуги.

3.5. После заполнения всех свободных слотов заявками пациентов, состоящих в листах отложенной записи, сотрудник, ответственный за работу с листами отложенной записи

просматривает подборку заявок по каждой услуге и отбирает заявки тех пациентов, для которых превышен срок ожидания.

3.6. Сотрудник, ответственный за работу с листами отложенной записи, производит обзвон всех выбранных пациентов на предмет актуальности приема врача или исследования. При подтверждении пациентом актуальности заявки, сотрудник в ручном режиме производит запись пациента, о чем уведомляет его непосредственно по телефону.

3.7. При отсутствии ответа пациента на три звонка- снимается с динамического контроля записи.

3.8. В случае значительного превышения сроков ожидания и отсутствии свободных слотов, заведующий поликлиникой и/или заместитель главного врача по АПР в ручном режиме предпринимает действия, необходимые для получения пациентом заявленной услуги.

IX. Порядок записи на прием врачами и средним медицинским персоналом через медицинские информационные системы (МИС)

1. Запись на прием врачами и средним медицинским персоналом ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ» через ЕМИСЗ РК осуществляется в следующих случаях:

- при записи пациентов на повторный прием;
- при записи пациентов на консультативный прием к врачам – специалистам ГБУЗ РК «ЛЦРБ» (при этом врачи - терапевты участковые предварительно обеспечивают выполнение необходимых врачу - специалисту лабораторных и инструментальных исследований);
- средним медицинским персоналом кабинета «неотложной помощи» при положительном решении вопроса о необходимости оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи в короткие сроки;
- при записи пациентов на прием в медицинские организации 2 и 3 уровней; медицинским персоналом фельдшерско-акушерских пунктов и врачебных амбулаторий;
- диспансерное наблюдение в дистанционном режиме.

X. Порядок обзвона пациентов за 24-48 часов до визита

1. Уведомление пациента о предстоящем визите (за 24-48 часов до приема) осуществляется средним медицинским персоналом во врачебных кабинетах.

2. Формирует список пациентов для автообзвона, записанных на слот первичного приема за 24-48 часов до начала записи (за 1-2 суток до предстоящего приема).

3. При получении обратной связи по результатам автообзвона, передает информацию о пациентах со статусом ответа «Отказ от визита к врачу» старшему регистратору. Старший регистратор в максимально короткие сроки:

1. Определяет ответственного сотрудника для обзвона пациентов, которые отказались от посещения врача, в ходе автообзвона;
2. Сотрудник осуществляет очный обзвон пациента;
3. В случае отказа пациента от записи, освобождает слот первичного приема в расписании;
4. Согласовывает альтернативную дату и время визита пациента, если требуется;
5. При несогласии пациента с предложенными вариантами- передает его данные старшему регистратору. Важно: ключевая задача медицинского и немедицинского персонала состоит в решении медицинской проблемы пациента.

Приложение № 2
к приказу ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ»
от «11» 07 2024 г. № 356/01-4

**Интервалы времени в минутах на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом утвержденных 14
врачебных специалистов, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях в ГБУЗ РК «Ленинская
ЦРБ»**

№ строки	Должность	Первичный прием в связи с заболеванием (мин)	Первичный прием с профилактической целью (60-70%), у фтизиатра 80-90% (от графы 3) (мин)	Повторный прием (мин)	Прием на дому (мин)	Время на оформление документации, не более % (мин) (от графы 3)	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	акушер-гинеколог	22	15	18		35	от 02.06.2015 № 290н
2	врач общей практики (семейный врач)	18	13	15	30	35	
3	оториноларинголог	16	12	13		35	
4	офтальмолог	14	10	12		35	
5	педиатр, педиатр участковый	15	10,5	12	30	35	
6	терапевт, терапевт участковый	15	10,5	12	30	35	
7	психиатр-нарколог	26	26	26		42	от 15.12.2023 № 696н
8	стоматолог	44	31	44		35	Так же, как и у стоматолога-терапевта
9	стоматолог-детский	44	31	44		35	
10	стоматолог-терапевт	44	31	44		35	от 19.12.2016 № 973н
11	психиатр детский (подростковый)	26	26	26		42	Так же, как и у психиатра-нарколога
12	фтизиатр	35	32	28		37	от 06.08.2020 № 810
13	хирург	26	18	26		39	
14	хирург детский	26	18	26		39	Так же, как и у хирурга

Приложение № 3
к приказу ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ»
от « » 2024 г. № /01-4

Наборы слотов приема врачей-специалистов в медицинских организациях (нормы времени могут быть скорректированы с учетом специфики деятельности медицинской организации, при условии выполнения требований Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Крым)

Для пятидневной рабочей недели

№ строка	Должность	Ставка	Норма времени на прием одного пациента					в том числе									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
					(гр 2*60 мин) Продолжительность приема в среднем на прием	(гр 3/5 дней) (в мин)	Продолжительность приема										
	акушер-гинеколог	0,25	9,00	540	108	22	15	18	0	35/(8)	6	4	88	2	36		
	акушер-гинеколог	0,5	18,00	1 080	216	22	15	18	0	35/(8)							
	акушер-гинеколог	0,75	27,00	1 620	324	22	15	18	0	35/(8)	16	11	242	5	90		

№ строк	Должность	36 часовая	Ставка	НА	(гр2*60 мин) Продолжительность рабочего времени в среднем за день (в мин)	(гр 3/5 дней) Продолжительность (в дни)	Норма времени на прием одного пациента						в том числе			
							Продолжительность первичного приема (в мин)	Продолжительность повторного приема (в мин)	Продолжительность приема (в мин)							
	а		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	акушер-гинеколог		1	36,00	2 160	432	22	15	18	0	35/(8)	20	14	308	6	108
	врач общей практики (семейный врач)		0,25	9,00	540	108	18	13	15	30	35/(8)	6	4	72	2	30
	врач общей практики (семейный врач)		0,5	18,00	1 080	216	18	13	15	30	35/(6)	12	9	162	3	45
	врач общей практики (семейный врач)		0,75	27,00	1 620	324	18	13	15	30	35/(6)	19	13	234	6	90
	врач общей практики (семейный врач)		1	36,00	2 160	432	18	13	15	30	35/(6)	25	18	324	7	105

№ строка	Должность	Час о ва р	Ставка	1	2	3	4	Норма времени на прием одного пациента					в том числе				
								Продолжительность приема (в мин)	Продолжительность приема с заботлением (в мин)	Продолжительность пер- вичного приема с профилакти- ческой целью (в мин) (от гр 5)	70% у физиятра 80-90%	Продолжительность приема на думу (в мин)	Время на оформление документа, не более (от гр 5) % / (в мин)	Продолжительность приема на самостоятельно	Общая продолжительность приема (в мин) (гр 5 *11)	Количество слотов неконкурентных в день (не более 25% от рабочего времени) (запись пациентов (гр 4/7*25%)	Общая продолжительность приема (в мин)
a			1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	врач общей практики (семейный врач)		0,25	0,25	9,75	585	117	18	13	15	30	35/(6)	7	4	72	3	45
	врач общей практики (семейный врач)	Час о ва р	0,5	0,5	19,50	1 170	234	18	13	15	30	35/(6)	13	9	162	4	60
	врач общей практики (семейный врач)	39	0,75	0,75	29,25	1 755	351	18	13	15	30	35/(6)	20	14	252	6	90
	врач общей практики (семейный врач)		1	1	39,00	2 340	468	18	13	15	30	35/(6)	27	19	342	8	120
	оториноларинго лог	Час о ва р	0,25	0,25	9,00	540	108	16	12	13	0	35/(5)	7	5	80	2	26
	оториноларинго лог	39	0,5	0,5	18,00	1 080	216	16	12	13	0	35/(5)	14	10	160	4	52

№ строк	Должность	36 часовая	ставка	Норма времени на прием одного пациента					в том числе							
				Продолжительность приема (в мин)	Продолжительность приема (от гр 5)	Продолжительность повторного приема (в мин)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации (в мин)	Кол-во осмотров в день (100%)	Кол-во осмотров в день (от гр 5) / (в мин)	Общая продолжительность конкурентных слотов (не более 25% от рабочего времени)	Кол-во осмотров в день (не более 25% от рабочего времени)	Общая продолжительность конкурентных слотов (не более 25% от рабочего времени)			
	а		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	оториноларинголог		0,75	27,00	1 620	324	16	12	13	0	35/(5)	21	15	240	6	78
	оториноларинголог		1	36,00	2 160	432	16	12	13	0	35/(5)	28	20	320	8	104
	офтальмолог		0,25	9,00	540	108	14	10	12	0	35/(5)	8	5	70	3	36
	офтальмолог		0,5	18,00	1 080	216	14	10	12	0	35/(5)	16	11	154	5	60
	офтальмолог		0,75	27,00	1 620	324	14	10	12	0	35/(5)	24	17	238	7	84
	офтальмолог		1	36,00	2 160	432	14	10	12	0	35/(5)	32	23	322	9	108
	педиатр, педиатр участковый	39 часовая	0,25	9,75	585	117	15	10,5	12	30	35/(5)	8	5	75	3	36

№ строка	Должность	ЧАС ОВА Я	Ставка	1	2	3	4	Норма времени на прием одного пациента					в том числе				
								Продолжительность приема с заботлением (в мин)	Продолжительность приема с профилактической целью (в мин)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление медицинской документации (в мин)	от гр 5) % / (в мин)	Количество приемов в день (100%)	Категория (гр 4/5*75%)	Самостоятельно (гр 5 *11)	неконкурентных в день (гр 4/7*25%)	Общая продолжительность (не более 25% от расчетной) записей
	а		1	19,50	1 170	234	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	педиатр, педиатр участковый		0,5	19,50	1 170	234	4	15	10,5	12	30	35(5)	16	11	165	5	60
	педиатр, педиатр участковый		0,75	29,25	1 755	351	4	15	10,5	12	30	35(5)	25	17	255	8	96
	педиатр, педиатр участковый		1	39,00	2 340	468	4	15	10,5	12	30	35(5)	33	23	345	10	120
	психиатр детский (подростковый)		0,25	9,00	540	108	4	24	24	24	0	30(7)	4	3	72	1	24
	психиатр детский (подростковый)		0,5	18,00	1 080	216	4	24	24	24	0	30(7)	9	6	144	3	72

№ строка	Должность	Ставка	На	Норма времени на прием одного пациента					в том числе						
				Продолжительность приема (мин)	Продолжительность приема (мин)	Продолжительность приема (мин)	Продолжительность приема (мин)	Продолжительность приема (мин)	Количество приемов (шт)						
	а	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	психиатр детский (подростковый)	0,75	27,00	1 620	324	24	24	24	0	30(7)	13	10	240	3	72
	психиатр детский (подростковый)	1	36,00	2 160	432	24	24	24	0	30(7)	18	13	312	5	120
	психиатр-нарколог	0,25	9,00	540	108	24	24	24	0	35(8)	4	3	72	1	24
	психиатр-нарколог	0,5	18,00	1 080	216	24	24	24	0	35(8)	9	6	144	3	72
	психиатр-нарколог	0,75	27,00	1 620	324	24	24	24	0	35(8)	13	10	240	3	72
	психиатр-нарколог	1	36,00	2 160	432	24	24	24	0	35(8)	18	13	312	5	120

№ строк	Должность	39	часов	Ставка	Норма времени на прием одного пациента					в том числе										
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
					Продолжительность рабочего времени (в часах)	Продолжительность приема на прием в неделю (гр2*60 мин) (в мин)	Продолжительность (гр 3/5 дней)	Продолжительность приема (в мин)	Количество слотов	Количество приемов (в мин)										
а				1	9,00	540	108	15	10,5	12	30	35/(5)	7	5	75	2	24	13	2	24
терапевт, терапевт участковый				0,25	18,00	1 080	216	15	10,5	12	30	35/(5)	15	10	150	5	60	5	5	60
терапевт, терапевт участковый				0,75	27,00	1 620	324	15	10,5	12	30	35/(5)	23	16	240	7	84	7	7	84
терапевт, терапевт участковый				1	36,00	2 160	432	15	10,5	12	30	35/(5)	30	21	315	9	108	9	9	108
терапевт, терапевт участковый				0,25	9,75	585	117	15	10,5	12	30	35/(5)	8	5	75	3	36	3	3	36

№	Должность	Кварт	Сставка	Продолжительность рабочего времени (в часах)	Продолжительность (гр2*60 мин)	(в мин)	Продолжительность (гр 3/5 дней)	Норма времени на прием одного пациента						в том числе			
								Продолжительность приема в связи с заботлением (в мин)	Продолжительность пер-ячного приема с профилактической целью (в мин) (от гр 5)	70%) у физнатра 80-90%	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, несложное	Количество осмотров в день (100%)	Качество (гр 4/5*75%)	Самостоятельно (гр 5 *11)	Общая продолжительность приема (в мин)	неконкурентных в день (не более 25% от рабочего времени) записавшихся
	а		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
	терапевт, терапевт участковый		0,5	19,50	1 170	234	15	10,5	12	30	35/(5)	16	11	165	5	60	
	терапевт, терапевт участковый		0,75	29,25	1 755	351	15	10,5	12	30	35/(5)	25	17	255	8	96	
	терапевт, терапевт участковый		1	39,00	2 340	468	15	10,5	12	30	35/(5)	33	23	345	10	120	
12	фтизиатр	30	0,25	7,50	450	90	35	32	28	0	37/(13)	2	1	35	1	28	
	фтизиатр		0,5	15,00	900	180	35	32	28	0	37/(13)	5	3	105	2	56	
	фтизиатр		0,75	22,50	1 350	270	35	32	28	0	37/(13)	8	5	175	3	84	
	фтизиатр		1	30,00	1 800	360	35	32	28	0	37/(13)	11	7	245	4	112	

№ строк	Должность	Ставка	Норма времени на прием одного пациента						в том числе							
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
			на	Продолжительность рабочего времени (присвоенная ставка)	Продолжительность приема в неделю (гр2*60 мин) (в мин)	Продолжительность приема (гр 3/5 дней)	Продолжительность первичного приема (в мин)	Продолжительность первичного приема (в мин) (от гр 5)	Продолжительность приема (в мин)							
	а	1														
	хирург	0,25	9,00	540	108	26	18	0	39/(10)	4	3	78	1	26		
	хирург	0,5	18,00	1 080	216	26	18	0	39/(10)	8	6	156	2	52		
	хирург	0,75	27,00	1 620	324	26	18	0	39/(10)	12	9	234	3	78		
	хирург	1	36,00	2 160	432	26	18	0	39/(10)	16	12	312	4	104		
	хирург детский	0,25	9,00	540	108	16	14	0	39/(8)	5	4	80	1	16		
	хирург детский	0,5	18,00	1 080	216	16	14	0	39/(8)	11	8	160	3	48		
	хирург детский	0,75	27,00	1 620	324	16	14	0	39/(8)	17	12	240	5	80		
	хирург детский	1	36,00	2 160	432	16	14	0	39/(8)	23	16	320	7	112		

Речевые модули для работы специалистов при взаимодействии с пациентом

Общие требования

1. Определение перечня целей обращения пациентов.

Входящие обращения пациента могут поступать различными способами и условно делятся на очные (через регистратуру) и дистанционные (все остальные). На этапе определения цели обращения происходит маршрутизация пациента до момента исполнения его запроса.

Ключевая задача медицинского и немедицинского персонала состоит в решении медицинской проблемы пациента. Решение этой задачи следует начинать с момента обращения пациента. Этот принцип должен всегда соблюдаться.

Обращения для пациентов должны быть доступными, поэтому требуется снизить вероятность возникновения конфликтных ситуаций, недопонимания и времени обработки каждого отдельного обращения, для чего рекомендуется обеспечить:

- кратчайшее время обработки целевых обращений граждан, в том числе посредством внедрения скриптов разговора или речевых модулей (правила информирования пациента по телефону);

- надлежащее информирование пациентов способами, не требующими постоянного прямого участия персонала в информировании и координации пациентов: официальный сайт медицинской организации, ресурсы поисковых систем и др.;

- интуитивно понятные схемы маршрутизации пациентов в медицинских организациях в зависимости от цели обращения и систему навигации (внутри медицинской организации и на ее территории).

В зависимости от целей все обращения можно разделить на запросы информации и целевые обращения.

Запросы информации — это обращения, направленные на получение любой информации («мне просто спросить»).

В случае обращения пациента с информационной целью, сотрудник Call-центра/регистратуры предоставляет запрашиваемую информацию и дает разъяснения в какое время и в какой кабинет необходимо обратиться для решения вопроса при этом обеспечивает исключение предоставления сведений конфиденциального характера и составляющих врачебную тайну. Результатом рассмотрения обращения пациента с информационной целью является предоставление сотрудником Call-центра/регистратуры информации.

Если в медицинской организации наблюдается высокое число запросов информации, необходим поиск дефектов информирования пациентов через сайт медицинской организации, стендов с информацией и другими пассивными методами.

Целевые обращения — это обращения, направленные на получение медицинской помощи.

Основные виды целевых обращений пациентов:

- запись на прием к врачу-специалисту по поводу заболеваний и с профилактической целью;
- запись на прием к врачу-специалисту в рамках диспансерного наблюдения;
- запись с целью получения услуг инструментальной и/или лабораторной диагностики;
- запись для прохождения первого или второго этапа диспансеризации;
- запись на вакцинацию;

- получение конфиденциальной информации о медицинской помощи;
- вызов врача на дом.

Время, затраченное на решение одного вопроса, не должно превышать трех минут. Максимальное время продолжительности разговора с одним абонентом не должно превышать 10 минут.

Во время выполнения своих должностных обязанностей регистратор (оператор) колл-центра, медицинский работник (далее - специалист) должен руководствоваться основными правилами этики и деонтологии и общепринятыми правилами поведения как во взаимодействии с пациентом, так и с коллегами. Специалист всегда говорит, мягко улыбаясь и вежливо!

Основные правила поведения медицинского работника:

- в беседе с пациентом необходимо правильно и четко задавать вопросы и выслушивать ответы; использовать принципы доброжелательности, невербальной открытости, исключить избыточную жестикуляцию и мимику, проявляющую неуважение к пациенту;
- доступно доводить всю необходимую информацию, использовать приемы активного слушания (взгляд, кивки, вопросы, эмоциональные реакции и др.);
- специалист должен поздороваться и попрощаться с пациентом любого возраста и пола в вежливой форме, постараться ответить на любой вопрос, касающийся его проблемы;
- детально объяснить пациенту как правильно проводить лечение.

При общении с пациентом недопустимо:

- игнорировать вопросы пациента;
- комментировать свою загруженность, высказывать эмоции по поводу своего самочувствия;
- негативно комментировать действия других специалистов;
- повышать голос;
- прерывать общение с пациентом по личным причинам.

Важную роль во взаимодействии с пациентами играет общение по телефону. При ответе на телефонный звонок необходимо следить за построением фразы и интонацией в голосе (говорить мягко, улыбаясь и вежливо!), использовать вежливые формулировки. В ходе разговора необходимо выяснить цель звонка и сделать все необходимое, чтобы ответить на запрос пациента.

2. Алгоритм "Приветствие пациента и начало контакта"

Представиться	Добрый день/утро. Оператор/регистратор (имя), чем могу помочь?
Выслушать пациента	

3. Алгоритм "Определение цели обращения"

Определить цель входящего обращения и отработать согласно Порядку определения цели входящего обращения или дать ответ на запрос пациента	Уточните, пожалуйста цель вашего обращения...
---	---

Информационный запрос

Специалист предоставляет ответ в пределах своей компетенции	Ответ в пределах компетенции специалиста	Ваш участковый терапевт работает сегодня с 15.00 до 19.00 Кабинет неотложной помощи с 8.00 до 20.0
Специалист не может	Специалист	-После уточнения

предоставить ответ исключительно собственными силами	формирует запрос, уведомляет пациента о сроках ответа, передает вышестоящему должностному лицу	необходимой информации, мы Вам перезвоним...
--	--	--

Целевой запрос

Выяснить адрес проживания пациента, телефон		Назовите Ваш адрес проживания, номер телефон
Выяснить ФИО, дату рождения пациента		Назовите пожалуйста, Вашу Фамилию, Имя, Отчество
		Назовите пожалуйста, Вашу дату рождения
<p>Уточнение экстренности обращения</p> <p>Экстренное обращение</p>	<p>Вызов СМП/направление пациента в кабинет неотложной помощи/оформление вызова врача на дом в "МИС"</p>	<p><i>-Иван Иванович,</i> согласно Вашим ответам, Вам необходимо обратиться в скорую медицинскую помощь</p> <p>Мы передадим Ваш вызов. Давайте еще раз уточним адрес пребывания... (адрес).</p> <p>Сможете ли Вы (или Ваши соседи, родственники) открыть дверь? (номер телефона родственников, соседей). Ожидайте бригаду скорой медицинской помощи.</p> <p><i>либо</i></p> <p><i>-Иван Иванович,</i> согласно Вашим ответам, Вам необходимо самостоятельно вызвать скорую медицинскую помощь по телефону 03 или с сотового 103.</p>
Плановое обращение	1. Запись на прием к врачу-специалисту первичная	Чем я могу Вам помочь?

		<p>Вы обращаетесь к нам впервые?</p> <p>ЯЯЯ задам Вам несколько вопросов и при наличии свободных талонов оформлю запись к нужному специалисту.</p> <p>Расскажите, что беспокоит? Когда почувствовали недомогание?</p> <p>Вы проходили в этом году диспансеризацию?</p> <p>Для посещения эндокринолога (кардиолога и т.д.) Вам необходимо получить заключение терапевта (он проведет Вам осмотр, если понадобится, назначит обследование, запишет на прием к...).</p> <p>Врач ведет прием по следующему расписанию: во вторник и среду с 15.00 до 19.00.</p> <p>Подскажите, на какой день и время Вам будет удобно записаться?</p>
	<p>2. Запись на прием к врачу-специалисту повторная</p>	<p>Подскажите, на какой день и время Вам будет удобно записаться?</p> <p>- Уважаемый <i>Иван Иванович!</i> У какого</p>

	<p>В исключительных случаях, так как на повторный прием пациента записывает врач на первичном приеме.</p>	<p>специалиста/врача и когда (ФИО, дата) Вы были на первичном приеме? Мы можем записать Вас на определенное время. Врач ведет прием ... (оператор предлагает свободные слоты).</p>
	<p>При отсутствии свободного слота, пациента записывают в электронный лист ожидания с соответствующими отметками о срочности.</p>	<p>Подскажите, на какой день и время Вам будет удобно записаться?</p>
	<p>3. Запись на прием к врачу-специалисту в рамках диспансерного наблюдения. Если позвонил/обратился пациент с темой, что состоит на учете у врача-эндокринолога, невролога, терапевта и др., ему требуется осмотр, коррекция лечения.</p>	<p>-Уважаемый <i>Иван Иванович!</i> Мы можем записать Вас на определенное время. Врач ведет прием...(оператор предлагает свободные слоты). Подскажите, на какой день и время Вам будет удобно записаться?</p>
	<p>4. Получение направления на госпитализацию, справки, выписки. Направление оформляется (и осуществляется запись) специалистом, направляющим пациента на первичном приеме.</p>	<p>Для получения направления на плановую госпитализацию, Вам необходимо записаться на прием к...(специалисту). Врач ведет прием...(оператор предлагает свободные слоты) Подскажите, на какой день и время Вам будет удобно записаться?</p>
	<p>5. Запись для прохождения первого или второго этапа диспансеризации.</p>	<p>Спасибо за ответственное отношение к своему здоровью!</p>

		<p>Вы хотите записаться на обычную диспансеризацию или на углублённую, после перенесённой коронавирусной инфекции?</p> <p>Сколько времени прошло с момента выздоровления?</p> <p>На данный момент отсутствуют такие симптомы, как кашель, насморк, боль в горле, температура?</p> <p>Давайте вместе с Вами выберем подходящую дату и время. На какой день Вам будет удобно?</p>
	<p>6. Получение конфиденциальной информации о медицинской помощи</p>	<p>Спасибо, будем ждать Вас ДАТА и ВРЕМЯ в поликлинике, кабинет №213 Вам необходимо прийти натошак, чтобы сразу сдать необходимые анализы.</p> <p>Факт обращения за врачебной помощью является врачебной тайной, поэтому такую информацию мы не предоставляем.</p> <p>Вы можете обратиться в часы ! приема к лечащему врачу, либо получить необходимую информацию в личном кабинете ЕПГУ (Единая электронная регистратура).</p> <p>Либо оставить запрос на имя главного врача у секретаря.</p>
	<p>7. Запись на вакцинацию</p>	<p>Спасибо за ответственное</p>

		отношение к своему здоровью! Вы хотите записаться на первичную или повторную вакцинацию?
		Подскажите, на какой день и время Вам будет удобно записаться?
Уточнение понимания ответа	Уточнение специалистом понял ли пациент, полученную им информацию	-Скажите, (Имя, Отчество), у Вас остались еще какие-нибудь вопросы? Чем я еще могу Вам помочь? Если "да"- "слушаю Вас" Если "нет"- прощаемся

4. Алгоритм действия при выявлении экстренного или неотложного обращения пациента

Выявление экстренного или неотложного обращения	-Уважаемый <i>Иван Иванович</i> , я задам Вам несколько вопросов, чтобы определить экстренность Вашего обращения.
--	---

4.1. Чек-лист выявления экстренного или неотложного обращения пациента

№	Основная жалоба пациента	Перечень вопросов для формирования повода к вызову	Вариант ответа	Форма вызова
1	Боль в груди	1) Имеются ли боли за грудиной? 2) Не помогает нитроглицерин (нитроспрей)? 3) Имеется ли бледность, липкий пот? 4) Имеется ли затрудненное дыхание?	"Да" на хотя бы один из вопросов 1-6	Экстренная **
			"Нет" на вопросы 1,3-6	Неотложная я***

		<p>5) Был ли ранее инфаркт?</p> <p>6) Была ли травма в течение последних 3-х дней?</p>		
2	Высокое давление	<p>1) Имеется ли боль в области сердца?</p> <p>2) Имеется ли затрудненное дыхание?</p>	"Да" на один из вопросов 1-7	Экстренная
		<p>3) Имеется ли рвота?</p> <p>4) Имеется ли онемение руки, ноги?</p> <p>5) Имеется ли асимметрия лица?</p> <p>6) Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь?</p> <p>7) Имеется ли беременность?</p>	"Нет" на вопросы 1-7	я Неотложна
3	Высокая температура	<p>1) Имеется ли потеря сознания?</p> <p>2) Имеются ли судороги?</p>	"Да" на один из вопросов 1-5	Экстренная
		<p>3) Имеются ли боли в живую?</p> <p>4) Имеется ли рвота?</p> <p>5) Имеется ли затрудненное дыхание?</p>	"Нет" на вопросы 1-5	я Неотложна
4	Головокружение	<p>1) Была ли травма в течении последних 3-х дней?</p> <p>2) Имеются ли боли в области сердца?</p>	"Да" на хотя бы один из вопросов 1-8	Экстренная
		<p>3) Имеется ли кровотечение?</p> <p>4) Имеется</p>	"Нет" на вопросы 1-8	я Неотложна

		ли онемение руки, ноги? 5) Имеется ли асимметрия лица? 6) Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь? 7)Имеется ли рвота? 8) Имеются ли боли в животе ?		
--	--	---	--	--

** Экстренная помощь - вызов скорой медицинской помощи

*** Оказание неотложной медицинской помощи предусматривает: время ожидания медицинского работника не более двух часов с момента регистрации вызова.

5. Алгоритм действий, необходимых для определения удобного времени для записи в лист ожидания

Выбор удобной даты для записи к врачу	Свободное время для записи к ... (специалисту/врачу) ... (озвучиваем свободные слоты). На какое время Вам будет удобно? <i>В случае отсутствия свободных слотов, оператор записывает пациента в электронный лист ожидания</i>
Информирование об отмене приема и причинах отмены	Вы были записаны на прием/пациент [ФИО] записан на прием к врачу на дату [дата и время]. С сожалением вынуждены сообщить, что по причине [причина] Вас не смогут принять в назначенную дату. Можем Вам предложить другое время записи?

6. Алгоритм действий, необходимых для доведения до пациента информации о деталях записи (дате, времени, дополнительных условий для конкретных услуг, при телефонном контакте наименование и адрес учреждения)

Доведения до пациента информации о деталях записи (дате, времени, дополнительных условий для конкретных услуг)	-Вы записаны ДАТА на ВРЕМЯ <i>Сообщить пациенту, что необходимо сразу пройти в кабинет, обращаться дополнительно в регистратуру не нужно . Или уточнить, в каких случаях необходимо обращаться в регистратуру с перечисленными документами (при необходимости).</i> Проходите в кабинет №... За 10-15 минут. С собой возьмите, пожалуйста, СЛЕДУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ:....(при необходимости). Озвучить дополнительные условия
---	--

(приходить натошак, с полным мочевым пузырем и т.д.)

7.Алгоритм

"Прощание с пациентом и завершение контакта"

Прощание с пациентом	-Спасибо за обращение/звонок! Всего Вам доброго , до свидания!/Хорошего Вам дня!
-----------------------------	---

8. Алгоритм «Слова-провокаторы, которых следует избегать»

Рекомендуется говорить	Слова-провокаторы, которых следует избегать
Обращайтесь к пациенту по имени, на «Вы» или нейтрально. Например, «скажите, пожалуйста...»	Девушка Женщина Мужчина, молодой человек
-Я предлагаю... -Можно («можно оформить по-другому») -получится, только если... -в пашем с Вами случае возможно только... -тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант — это...	Нет Нельзя («так оформлять нельзя») Не получится («завтра не получится») Невозможно Не
-Этот вопрос... -Наш вопрос... Наша с Вами ситуация...	-Ваша проблема
-Одну минуту, пожалуйста... Договор, звонок	Уменьшительно-ласкательные слова: минуточку, секундочку, договорчик, звоночек..
-Наверное, я не точно выразился... -Я хотел сказать... -Я имел ввиду...	-Вы не поняли
-Уточните, пожалуйста	-Простите за беспокойство
-Ожидайте, пожалуйста, я уточню... -Давайте я выясню этот вопрос, и мы с Вами созвонимся сегодня до конца дня...	-Я не знаю. -У меня (нас) нет такой информации
-В этом случае Вам следует... -Вы можете сделать... -Я Вам рекомендую...	-Здесь мы ничего не сможем сделать для Вас. -Я больше ничем не могу Вам помочь.
-Давайте мы с Вами сделаем следующее	-Вы должны... -Вам придется...
-Давайте уточним	-Этого не может быть. -Вы что-то путаете
-Точные сроки сейчас назвать трудно -Точные сроки будут известны через несколько дней. Рекомендую Вам позвонить па следующей педеле.	-Точных сроков сказать не могу.

**9.Алгоритм
"Конфликтные ситуации"**

<p align="center">Согласие Согласитесь с пациентом, а не с его словами</p>	<p align="center">Речевой модуль «Мне понятна Ваша реакция»; «Полностью е Вами согласен, важно выбрать именно оптимальный вариант лечения»; «Действительно, нужно удостовериться в отсутствии противопоказаний, прежде чем принимать лекарство».</p>
<p align="center">Уточнение Узнайте побольше о причине отказа</p>	<p align="center">Речевой модуль «Мне понятна Ваша реакция. А как Вы пришли к такому мнению?»; «Полностью е Вами согласен, важно выбрать именно оптимальный вариант лечения. А что Вы считаете оптимальным?»; «Согласен, важно убедиться в отсутствии противопоказаний. А что именно Вас беспокоит?»</p>
<p align="center">Аргументация На каждую причину для отказа необходимо</p>	<p align="center">Речевой модуль «Я понимаю Ваши опасения. Конечно, риск сеть, так как не существует абсолютно безопасных...</p>
<p align="center">В случае если в адрес оператора звучит ненормативная лексика/оскорбления</p>	<p align="center">К сожалению, в подобном тоне у нас не получится конструктивного диалога. Возьмите паузу и перезвоните нам. Я вынужден(а) положить трубку. Благодарю за звонок, всего доброго, до свидания (оператор кладет трубку).</p>

10. Речевые модули (разговора с пациентом). Взаимодействие с пациентом при актуализации записи (за 24-28 часов до приема)

10.1 Алгоритм "Приветствие пациента и начало контакта"

<p align="center">Представиться</p>	<p align="center">Добрый день/утро/вечер. Оператор/регистратор (имя).</p>
--	---

10.2. Алгоритм действий, необходимый для запроса подтверждения времени записи

10.3. Алгоритм действий, необходимых для доведения до пациента

<p>Уточнить данные пациента и актуализацию записи на прием.</p>	<p>- Это (Имя пациента)? "Да" -Вы записаны на прием к врачу...(специальность). Подскажите, запись актуальна? Вы придете на прием? "Да" - Спасибо за уточнение. "Нет" -Ваша запись будет удалена. Может быть Вам предложить другое время для записи к специалисту? "Да" (произвести запись).. "Нет"(попрощаться).</p>
--	--

информации о деталях записи (дате, времени, дополнительных условий для конкретных услуг, при телефонном контакте

<p>Подтверждение даты и времени записи на прием к врачу</p>	<p>- Это (Имя пациента)? "Да" -Вы записаны на прием к врачу...(специальность). Подскажите, запись актуальна? Вы придете на прием?</p>
<p>Подтверждение дополнительных условий для конкретных услуг</p>	<p><i>Озвучить дополнительные условия (приходить натощак, с полным мочевым пузырем и пи.)</i> -Напоминаем, па исследование необходимо прийти натощак для получения более достоверных данных; -Напоминаем, с собой необходимо взять направление от врача и результаты исследований (при необходимости) -Напоминаем, с собой необходимо взять полис, паспорт и СНИЛС</p>
<p>Уточнение наименования медицинской организации и адреса</p>	<p>- Напоминаем, подходить необходимо в кабинет №....., который находится на этаже.</p>

10.4. Алгоритм действий в случае, если пациент сообщает об отказе от записи

<p><u>Пет, у меня изменились планы, я не смогу подойти на прием.</u></p>	<p>-Благодарим, что Вы нас предупредили. Возможно, Вам удобно записаться на другой день (время)? <u>При необходимости оператор озвучивает свободные слоты.</u> Подскажи те, на какой день и время Вам будет удобно записаться?</p>
--	---

10.5. Алгоритм прощания с пациентом и завершении контакта

<p><u>Прощание с пациентом</u></p>	<p><u>Напоминаем, в целях инфекционной безопасности необходимо быть в маске, на входе производится термометрия. (В зависимости от эпидобстановки).</u></p>
---	---

11. Алгоритм записи из «листа ожидания»

<p>Приветствие</p>	<p>Вас приветствует (Наименование медицинской организации) Вы оставляли заявку на запись к (Специализация врача). Сообщаем, что открыта запись с (Дата) по (Дата). Врач (ФИО врача)</p>
<p>Получить подтверждение о записи на прием</p>	<p>Хотите записаться на прием прямо сейчас? Скажи те да или нет Если ДА - Переход к следующему шагу: «Запросить дату записи». Если НЕТ - Вас оставить в листе ожидания? Скажите да или нет.</p>
<p>Подтверждение намерения остаться в листе ожидания</p>	<p>ДА - Мы перезвоним Вам, когда появится новое время для записи к врачу. НЕТ - Ваш запрос из листа ожидания удален.</p>
<p>Запросить дату записи</p>	<p>Назовите число удобное для записи на прием. Например, седьмое или пятнадцатое. На какое преимущественное время суток Вас записать? Утром, днем или вечером? Пет талонов - К сожалению, Вас не удалось записать на прием, мы перезвоним Вам повторно. Есть талоны - осуществляется запись на удобное для пациента время.</p>

12. Алгоритм при нестандартных вопросах и ситуациях при взаимодействии

ПАЦИЕНТ ТРЕБУЕТ СКАЗАТЬ ТЕЛЕФОН РУКОВОДСТВА **Правильный вариант ответа:**

Извините, предоставить такую информацию нет возможности. Если Вы хотите передать какую-то информацию или составить жалобу, я могу записать сейчас вместе с Вами вашу претензию.

УГРОЗЫ ПО ОТНОШЕНИЮ К ОПЕРАТОРУ, ЛИЧНЫЕ ОСКОРБЛЕНИЯ (ГРУБОСТЬ, ХАМСТВО, НАМЕРЕННОЕ ПЕРЕБИВАНИЕ РЕЧИ)

Правильные варианты ответов:

В случае, если Вы продолжите вести разговор в подобном ключе, я буду вынуждена закончить разговор.

Когда меня резко перебивают, я могу упустить важные моменты и ошибаться. Пожалуйста, будьте внимательны к тому, что я говорю.

Когда мне грубят, я нервничаю и могу допустить ошибки. Я постараюсь Вам помочь, чтобы Вы скорее попали к врачу.

Я понимаю, что Вы очень расстроены, но я стараюсь Вам помочь.

Пожалуйста, проявите терпение.

АБОНЕНТА НЕ СЛЫШНО ПОСЛЕ ПРИВЕТСТВИЯ ОПЕРАТОРА

Правильные варианты ответов:

Ответ оператора контакт- центра:

Пожалуйста, произнесите Ваш вопрос, Вас не слышно!

К сожалению, Вас не слышно. (Оператор заканчивает разговор)

ЕСЛИ ПАЦИЕНТ ВОЗРАЖАЕТ ОПЕРАТОРУ

Правильные варианты ответов:

Я понимаю Ваши сомнения, по разрешите узнать, почему Вы считаете, что так будет лучше?

Что мешает Вам это сделать?

Что случится, по Вашему мнению, если Вы это сделаете?

Может быть, я могу Вам предложить другой вариант, который Вас устроит.

ОПЕРАТОР НЕ МОЖЕТ ОТВЕТИТЬ НА ВОПРОС ПАЦИЕНТА.

Нельзя: *Я не знаю. Я не в курсе. Понятия не имею.*

Правильные варианты ответов:

Хороший вопрос...я уточню для Вас.

Минуту, пожалуйста, я уточню ответ на Ваш вопрос.

Сожалею, но данной информацией я не располагаю, хотите я передам Ваш вопрос руководству?

Для разрешения Вашего вопроса я переведу Вас на специалиста. Оставайтесь на линии.

Подождите, пожалуйста, я сейчас уточню для Вас (Отсутствие оператора по телефонному этикету допускается в течение двух минут).

ЕСЛИ ПАЦИЕНТ ВАС НЕ ПОНИМАЕТ

Нельзя: *«Неужели Вы не понимаете?», «Вам ведь русским языком сказано», «Вы же умный человек, а в третий раз переспрашиваете!»*

Правильно: Постараться донести информацию, повторяя и уточняя, если это потребуется, несколько раз, после чего переспросить «Я ответил/а па все Ваши

вопросы?»

ЕСЛИ ПАЦИЕНТ СИЛЬНО ВОЗБУЖДЕН, ЭМОЦИОНАЛЬНО ВЫРАЖАЕТ СВОИ ЧУВСТВА

Нельзя: «Не обижайтесь», «Успокойтесь», «Держите себя в руках».

Правильные варианты ответов:

Я понимаю, что Вы чувствуете, поверьте, я постараюсь Вам помочь. Вы огорчены (расстроены), чем я могу Вам помочь? Это я Вас так огорчила (травматический вопрос)? Чем я могу Вам помочь?

ЕСЛИ АБОНЕНТ ЗАДАЕТ ЛИЧНЫЕ ВОПРОСЫ ИЛИ ПЫТАЕТСЯ ПРОДОЛЖИТЬ РАЗГОВОР НЕ ПО ТЕМЕ

Правильные варианты ответов:

Скажите, как я могу к Вам обращаться?

(Имя звонящего). Вы сделали звонок на линию Единого контакт-центра здравоохранения города Луга/регистратуру поликлиники. В рамках информирования о медицинских услугах МО я с удовольствием отвечу на Ваши вопросы.

Прошу прощения, но данный вопрос не относится к теме предоставления медицинских услуг. В случае если Вы будете настаивать на продолжении разговора не по теме, я буду вынуждена положить трубку.

Все, о чем Вы говорите, безусловно, очень интересно, но вернемся к Вашему первоначальному вопросу.

ЕСЛИ НА ЛИНИИ ДЕТИ (БАЛОВСТВО, ОШИБКА НАБОРА НОМЕРА, ПОРУЧЕНИЕ ВЗРОЛОГО ДОЗВОНИТЬСЯ ДО ПОЛИКЛИНИКИ)

Правильные варианты ответов:

Вариант 1:

Рядом с Вами есть взрослый человек, с кем я могу продолжить разговор?

Вариант 2:

- Скажите сколько Вам лет?

- Сожалею, но разговор на этой линии возможен только с 18 лет.

ЗВОНЯЩИЙ НЕ МОЖЕТ СФОРМУЛИРОВАТЬ СВОЙ ВОПРОС **Правильные варианты ответов:**

Пожалуйста, постарайтесь не волноваться. Вместе мы разберемся в том, что Вам необходимо от меня услышать.

Как именно Вы хотите, чтобы я Вам помогла?

ЕСЛИ ОПЕРАТОР УСЛЫШАЛ ЛИШЬ ЧАСТЬ ВОПРОСА ИЛИ КАКИЕ-ТО ТЕРМИНЫ ЕМУ ОКАЗАЛИСЬ НИ ПОНЯТНЫ

Нельзя:

Что? Я не поняла!

Говорите громче! Я Вас не расслышала!

Правильные варианты ответов:

Могу я попросить Вас повторить вопрос? К сожалению, я не расслышала.

Правильно ли я понимаю, что... (перефразирование вопроса собеседника)

Извините, повторите, пожалуйста.

У ОПЕРАТОРА ТЕХНИЧЕСКИЕ НЕПОЛАДКИ С КОМПЬЮТЕРОМ ИЛИ СКРИПТОМ

Нельзя:

Ничем не могу помочь - компьютер не работает!

Откуда я могу знать, когда он заработает! Звоните позже!

Правильный вариант ответа:

Извините, в данный момент по техническим причинам нет возможности Вас проконсультировать. Давайте я запишу Вашу заявку, и мы перезвоним Вам в самое ближайшее время, как только техника будет исправна.

ЕСЛИ ОПЕРАТОРУ РЕЗКО СТАЛО ТРУДНО ГОВОРИТЬ ПО СОСТОЯНИЮ ЗДОРОВЬЮ

Нельзя: Ой, мне плохо, перезвоните!

Правильный вариант ответа:

Требуется сказать: «Минуту, пожалуйста», перевести звонок в очередь, уведомить коллег и руководителя о проблемах со здоровьем.

ЕСЛИ АБОНЕНТ ЗАДАЕТ ВОПРОСЫ И НЕ ДАЕТ ОПЕРАТОРУ ДОСТАТОЧНО ВРЕМЕНИ НА ОТВЕТ

Нельзя:

Что вы тарактите! Вы не даете мне времени ответить Вам!

Правильные варианты ответов:

Оператору следует по возможности записать (или запомнить) все вопросы пациента и после того, как пациент сделает паузу, достаточную для ответа, сказать:

Чтобы ответить на Ваши вопросы, мне потребуется время. Могу я начать прямо сейчас?

Далее необходимо, по порядку отвечать на все вопросы, заданные пациентом.

ЕСЛИ АБОНЕНТ ПРОИЗНОСИТ ВСЕ ВОПРОСЫ МЕДЛЕННО, ЧТО ЗАТРУДНЯЕТ ПОНИМАНИЕ ЕГО РЕЧИ

Нельзя:

Говорите быстрее! У меня очередь на линии, а Вы «кота за хвост тянете»!

Правильные варианты ответов:

Законы этики запрещают оператору просить пациента говорить быстрее. Чтобы ускорить разговор, оператор должен вести диалог как можно менее многозначно, говорить просто, сухо, без сослагательного наклонения, максимально упрощенными категориями. Вполне возможно, что медленно говорящему пациенту требуются больше времени на понимание информации, чем привычному собеседнику.

ОТВЕТ ОБ ОТСУТСТВИИ ЗАПИСИ К СПЕЦИАЛИСТУ **Нельзя:**

Нет уролога! (Повесили трубку) На среду все занято!

Правильные варианты ответов:

К сожалению, уролог сегодня не работает. Вам будет удобно прийти 5 сентября, в понедельник?

К сожалению, на среду у терапевта нет записи. А в четверг Вам будет удобно?

ВАМ НЕОБХОДИМО ЗАФИКСИРОВАТЬ ИНФОРМАЦИЮ В СОЗНАНИИ
ПАЦИЕНТА

Нельзя: Вы записаны. Приходите.

Правильно: Вы записаны к хирургу в субботу 12 апреля на 14.30. Вы успели записать информацию?

ВАМ НЕОБХОДИМО СРОЧНО ПРЕРВАТЬ РАЗГОВОР

Нельзя: Ждите!

Правильные варианты ответов:

Подождите, пожалуйста, пока я отвечу на другой звонок.

ВАМ НЕОБХОДИМО ПОДСКАЗАТЬ ПАЦИЕНТУ, ЧТО ОН
"ДОЛЖЕН СДЕЛАТЬ

Нельзя: Вы должны...Вам нужно... Так не получится... Делайте, как хотите...Я считаю, это Вам лучше... Я уверена, что Вам так будет лучше...

Правильные варианты ответов:

Для Вас имеет смысл сначала записаться на УЗИ, а потом с результатами идти к специалисту.

Лучше всего Вам

Лучше всего сделать...,

Для Вас имеет смысл...

Мне кажется, что лучше будет сделать таким образом....

У меня сложилось впечатление, что второй вариант более приемлемый.

ЕСЛИ ПРЕДОСТАВИТЬ ИНФОРМАЦИЮ СРАЗУ ЖЕ НЕВОЗМОЖНО

Правильные варианты ответов:

Вариант 1:

Поиск необходимой информации потребует 2-3 минуты. Сможете ли Вы подождать? Спасибо за понимание.

Вариант 2:

Я обязательно отвечу на все Ваши вопросы. Пожалуйста, проявите терпение. Я постараюсь Вам помочь. Спасибо за понимание.

ВЕЖЛИВЫЙ ОТКАЗ

Нельзя: Нет записи (положил/а трубку).

Правильные варианты ответов:

К сожалению, записи на сегодня нет. Но я могу предложить Вам другие варианты.

К сожалению, я не могу записать Вас, поскольку... так как...(аргументация)

ЕСЛИ ОПЕРАТОР ПОЗВОНИЛ ПАЦИЕНТУ Д Л Я
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Нельзя: «Я вас отвлекаю?» или «Можно вас отвлечь?»

Правильные варианты начала разговора:

Добрый день! Вас беспокоит оператор (Имя), Единый контакт-центр здравоохранения города Луга/поликлиника №__ Необходимо предоставить Вам информацию о...У Вас есть минута? (Вы сейчас можете говорить)

2. Маршрутизация пациентов по цели обращения.

При обращении пациента с целью получения медицинской помощи сотрудник Call-центра/регистратуры осуществляет опрос: исключает наличие экстренного и неотложного состояния по чек-листу, определяет исполнителя, согласовывает с пациентом дату и время явки в медицинскую организацию, обеспечивает резервирование слота за пациентом. Результатом рассмотрения обращения пациента является формирование предварительной записи.

В случае обращения пациента для экстренной или неотложной медицинской помощи, сотрудник Call-центра/регистратуры обеспечивает исключение или наличие экстренного состояния по чек-листу, при экстренном состоянии решает вопрос о вызове скорой медицинской помощи, при неотложном состоянии оценивает возможность оказания услуг в условиях медицинской организации, согласовывает для пациента явку в кабинет неотложной помощи медицинской организации или оформляет заявку вызова на дом медицинского работника. Результатом рассмотрения обращения пациента является: оперативное оказание неотложной медицинской помощи, обеспечение доступности неотложной медицинской помощи, обоснование случая оказания медицинской помощи на дому.

3. Чек-лист симптомов для вызова врача на дом

<u>Дети:</u>	<u>Взрослые:</u>
<ul style="list-style-type: none">- в возрасте от 0 до 12 месяцев: сыпь, насморк, кашель, ж. стул, t от 37°C и выше, колики и др.;- в возрасте от 1 до 3 лет: t от 37,5°C;- в возрасте старше 3 лет: t от 38°C.- пневмония, одышка, затруднение дыхания;- многократный жидкий стул;- сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с ограничением подвижности;- головокружение, многократная рвота, неуточненная сыпь по всему телу;- хронические заболевания, которые не позволяют пациенту самостоятельно посетить поликлинику (тяжелое течение онкологических заболеваний, инвалидность (I - II группы), параличи, парезы конечностей);- не транспортабельность пациента.- сахарный диабет, бронхиальная астма, хроническая болезнь почек.	<ul style="list-style-type: none">- повышение температуры тела выше 38°C;- повышение артериального давления с выраженными нарушениями самочувствия;- пневмония, одышка, затруднение дыхания;- многократный жидкий стул;- сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с ограничением подвижности;- головокружение, многократная рвота, неуточненная сыпь по всему телу;- хронические заболевания, которые не позволяют пациенту самостоятельно посетить поликлинику (тяжелое течение онкологических заболеваний, инвалидность (I - II группы), параличи, парезы конечностей);Беременность - в приоритете, если пациентка жалуется на плохое самочувствие, но самостоятельно посетить врача не может, то необходимо принять вызов на дом.- сахарный диабет, бронхиальная астма, хроническая болезнь почек.

4. Чек-лист для определения экстренного и неотложного обращения пациента

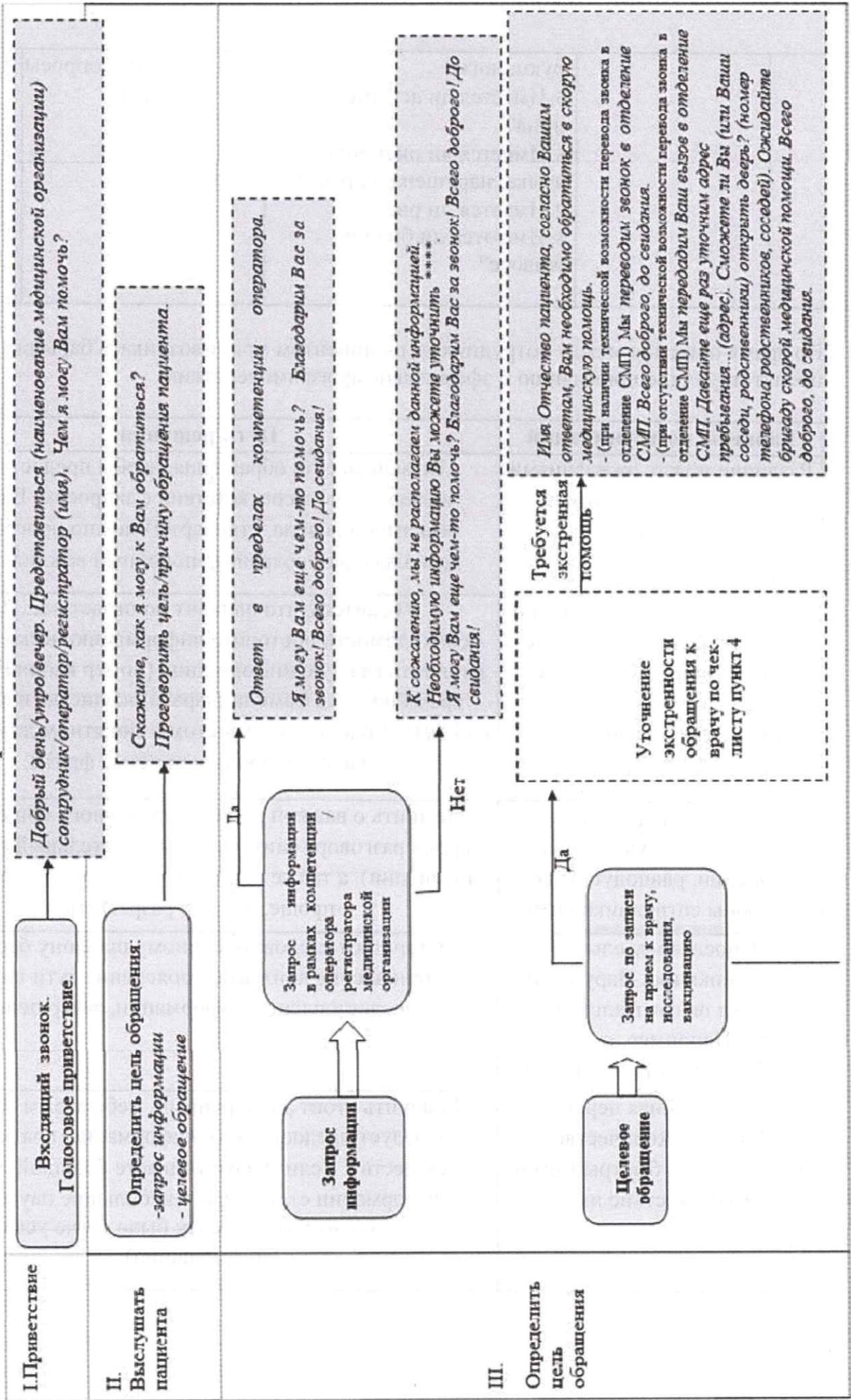
№	Основная жалоба пациента	Перечень вопросов для формирования повода к вызову	Вариант ответа	Форма вызова
1	Боль в груди	1. Имеются ли боли за грудиной? 2. Не помогает нитроглицерин (нитроспрей)? 3. Имеется ли бледность, липкий пот? 4. Имеется ли затрудненное дыхание? 5. Был ли ранее инфаркт? 6. Была ли травма?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1 -6	Экстренная
			«Нет» на вопросы 1, 3-6	Неотложная
2	Высокое давление	1. Имеется ли боль в области сердца? 2. Имеется ли затрудненное дыхание? 3. Имеется ли рвота? 4. Имеется ли онемение руки, ноги? 5. Имеется ли асимметрия лица? 6. Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь? 7. Имеется ли беременность?	«Да» на один из вопросов 1-7	Экстренная
			«Нет» на вопросы 1-7	Неотложная
3.	Высокая температура	1. Имеется ли потеря сознания? 2. Имеются ли судороги? 3. Имеются ли боли в животе? 4. Имеется ли рвота? 5. Имеется ли затрудненное дыхание?	«Да» на один из вопросов 1-5	Экстренная
			«Нет» на вопросы 1-5	Неотложная
4	Головокружение	1. Была ли травма? 2. Имеются ли боли в области сердца? 3. Имеется ли кровотечение? 4. Имеется ли онемение	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-8	Экстренная

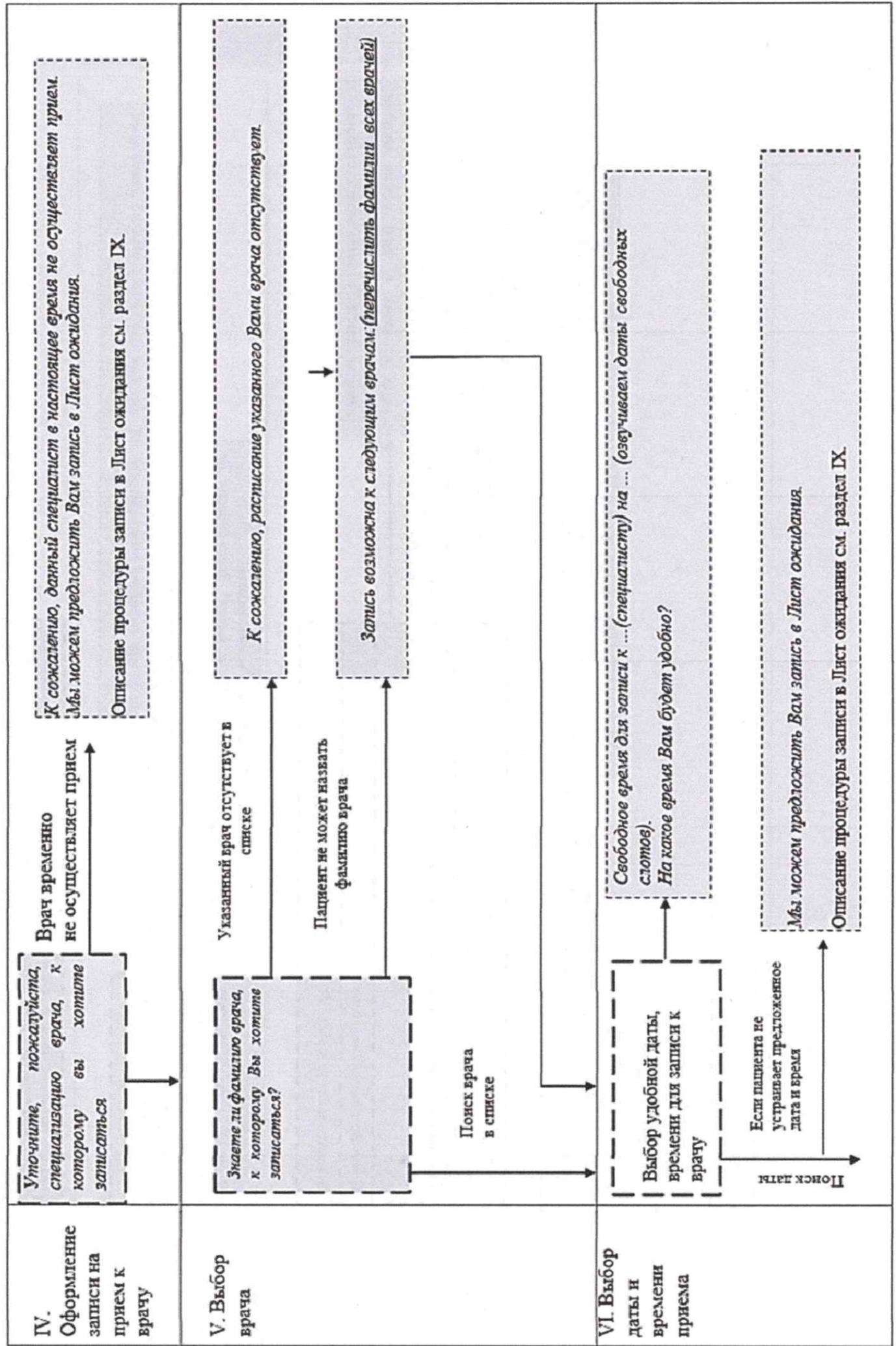
		<p>руки, ноги?</p> <p>5. Имеется ли асимметрия лица?</p> <p>6. Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь?</p> <p>7. Имеется ли рвота?</p> <p>8. Имеются ли боли в животе?</p>	<p>«Нет» на вопросы 1 -8</p>	Неотложная
--	--	---	----------------------------------	------------

Во время общения между сотрудником и пациентом могут возникать барьеры, препятствующие пониманию и эффективному взаимодействию

Барьеры коммуникаций	Пути решения
Различие между ожиданиями Пациента и тем, что он получает.	Выяснить суть обращения, чтобы предоставить информацию в соответствии с запросом. Важные моменты (правила, стандарты) можно проговорить несколько раз, сохраняя спокойный вежливый тон.
Языковые различия Различное понимание одних и тех же слов или использование профессиональных (непонятных пациенту) жаргонизмов.	Убедитесь, что пациент понимает вас. При необходимости повторите информацию несколько раз, запишите важную информацию (номер кабинета, дату и время приема, фамилию врача) на листке и отдайте пациенту. Говорить на простом и понятном для пациента языке, используя простые фразы.
Эмоциональность. Отсутствие дружелюбия в общении, равнодушие со стороны сотрудников или раздражение и проявление	Помнить о важной роли невербального общения во время разговора (мимика, позы, зрительный контакт, интонации), а также о том, что не допустить конфликт проще, чем его разрешить.
Непоследовательные коммуникации. Нарушение порядка шагов в алгоритме беседы. Например, отсутствие необходимых поясняющих	Стараться следовать единому шаблону беседы: установление контакта, прояснение сути вопроса, предоставление информации, завершение.
Информационная перегрузка Большое количество информации, быстрый темп или отсутствие пауз.	Говорить стоит размеренным, небыстрым темпом. Следует предоставлять информацию кратко, по существу. Если Вы озвучиваете большой объем информации стоит делать небольшие паузы (2-3 секунды), чтобы пациенту было легче усваивать информацию)

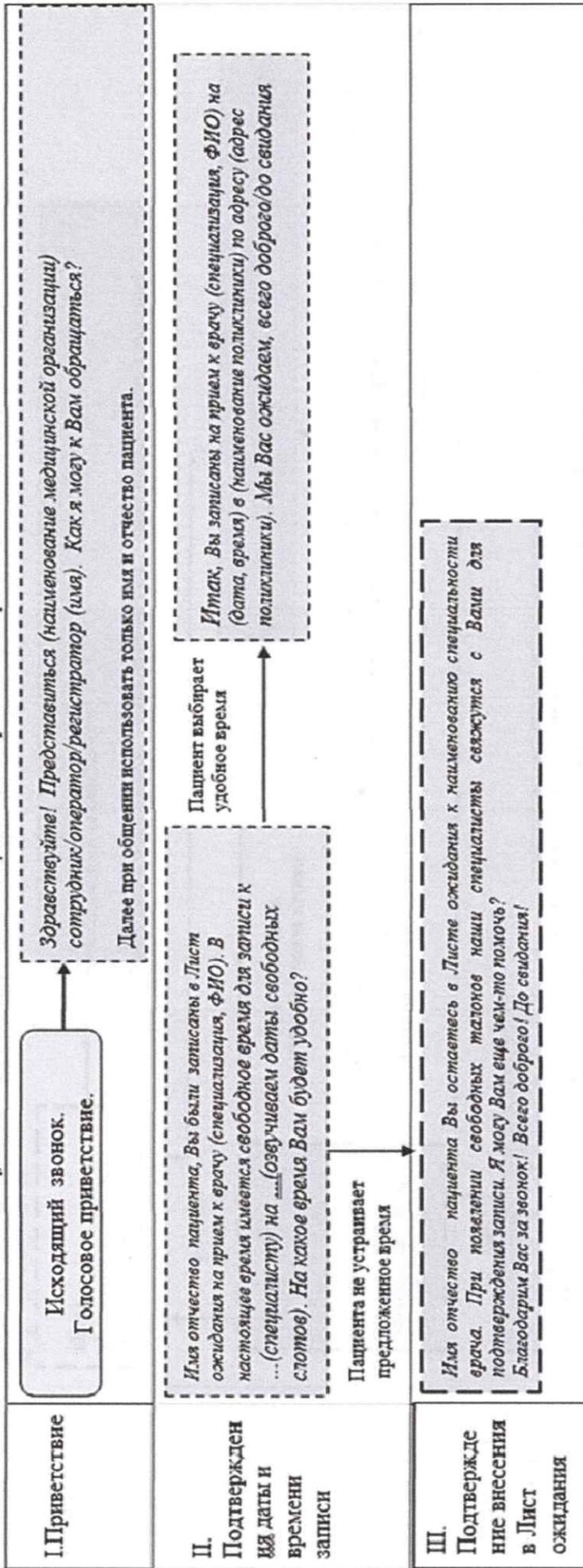
5. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при его обращении в колл-центр или регистратуру медицинской организации



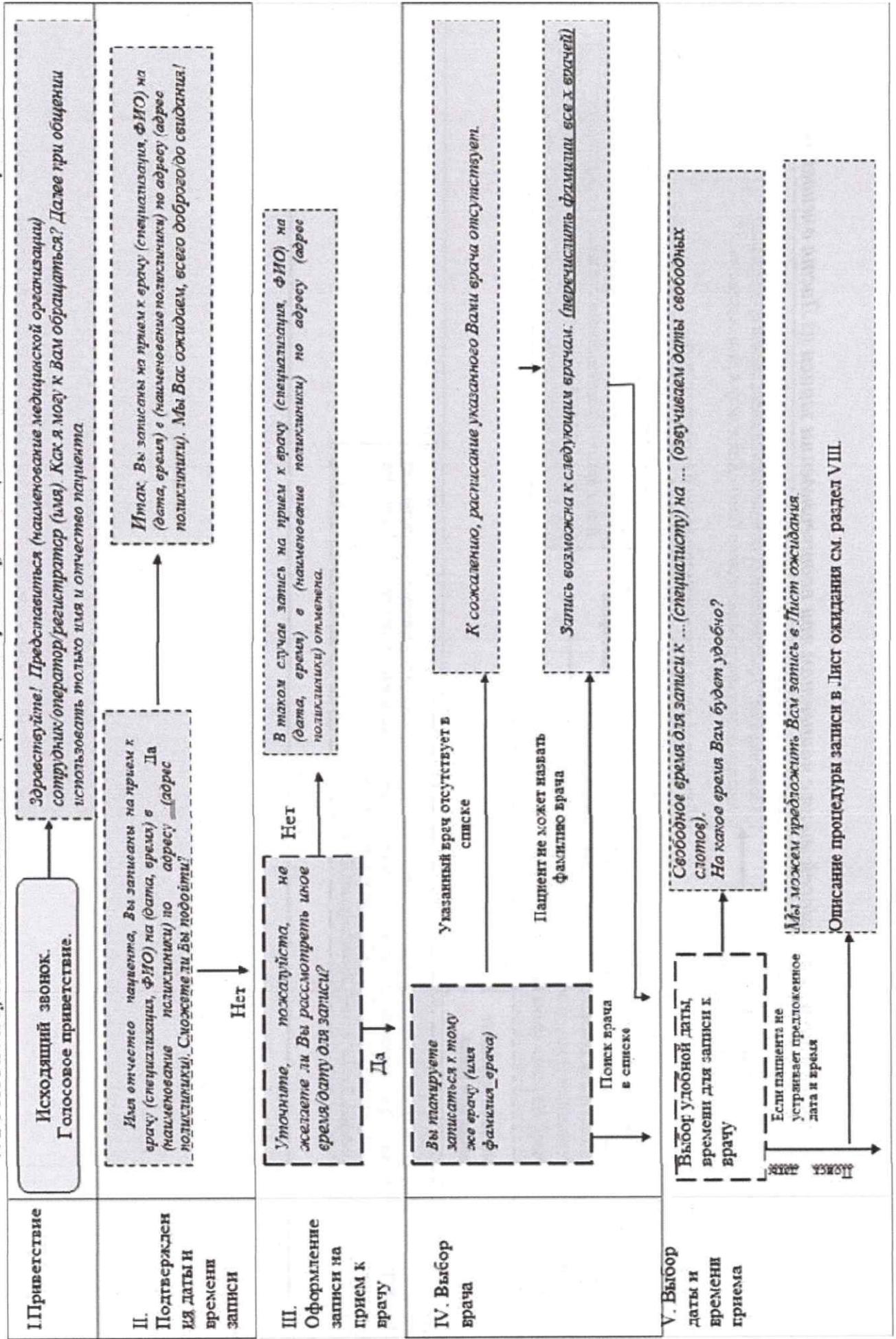


<p>VII. Оформле ние заявки</p>	<p>Вы хотите записаться к врачу (специализация, ФИО, дата и время приема), правильно?</p> <p>Согласен пациент</p> <p>Пожалуйста, назовите фамилию или отчество кого требуется записать на прием, дату рождения и номер телефона</p> <p>Если абонент не хочет оставлять свой телефон</p> <p>Мы должны предупредить Вас, что в случае изменений в расписании приема врача, у сотрудников медицинского учреждения не будет возможности сообщить Вам об этом.</p>
<p>VIII. Подтвер ждение записи</p>	<p>ФИО пациента записан на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники). За 15 минут до приема Вам необходимо обратиться регистратуру поликлиники и предоставить Ваши документы.</p> <p>Если пациент перерулил</p> <p>Если абонент просит записать его еще раз к этому врачу</p> <p>В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) отменена.</p> <p>Запись на прием к врачу одного профиля возможна только на одно время. Вы можете повторно записаться после посещения врача.</p>
<p>IX. Запись в лист ожидания</p>	<p>Пожалуйста, назовите фамилию или отчество кого требуется записать, удобное время посещения медицинской организации и контактный номер телефона</p> <p>Если пациент перерулил</p> <p>Если абонент не хочет оставлять свой телефон</p> <p>Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p> <p>К сожалению, в данном случае мы можем предложить Вам обратиться на следующей неделе по номеру телефона регистратуры... Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p>
<p>X. Подтвер- ждение внесения в Лист ожидания</p>	<p>ФИО пациента записан в Лист ожидания к наименованию специальности врача. При появлении свободных мест наши специалисты свяжутся с Вами для подтверждения записи. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p>

б. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при подтверждении записи из Листа ожидания

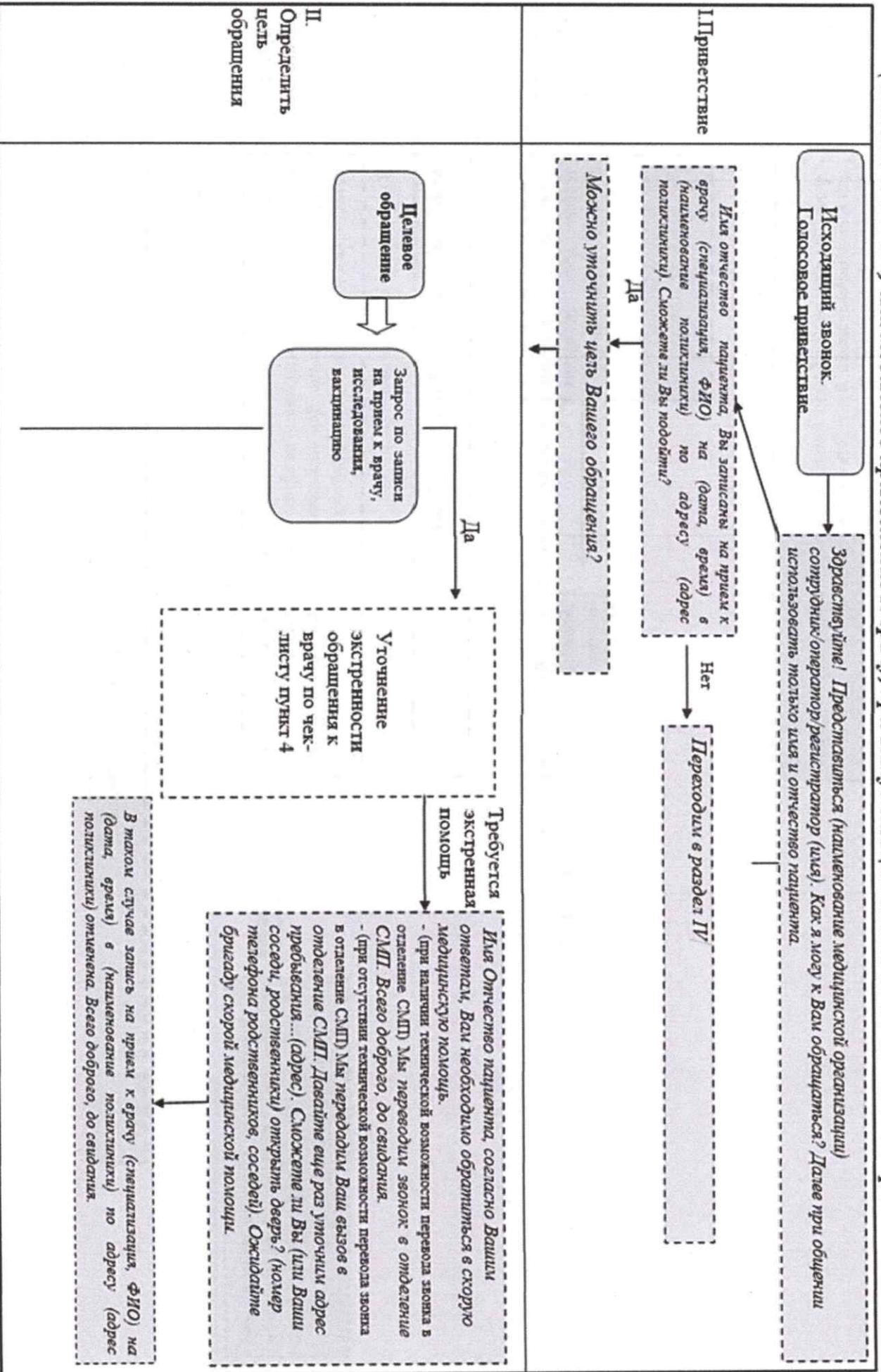


7. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при актуализации записи за 24-48 часов до приема



<p>VI. Оформленные заявки</p>	<p>Вы хотите записаться к врачу (специализация, ФИО, дата и время приема), пожалуйста, проясните?</p> <p>← Согласие пациента</p>
<p>VII. Подтверждение записи</p>	<p>ФИО пациента записан на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники). За 15 минут до приема Вам необходимо обратиться регистратуру поликлиники и предоставить Ваши документы. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p> <p>Если пациент передумал</p> <p>В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена</p>
<p>VIII. Запись в лист ожидания</p>	<p>Пожалуйста, назовите удобное время посещения медицинской организации</p> <p>Если пациент передумал</p> <p>Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p>
<p>IX. Подтверждение внесения в лист ожидания</p>	<p>ФИО пациента записан в Лист ожидания к наименованию специальности врача. При возможности свободных местов мы специализисты свяжемся с Вами для подтверждение записи. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p>

8. Речевой модуль взаимодействия с пациентом, записанных через ЕПГУ и региональный портал медицинских услуг (стима.к-участи.ги) или мобильное приложение К врачу, при актуализации записи за 24-48 часов до приема



Уточнение
экстренности
обращения к
врачу по чек-
листу пункт 4
(продолжение)

Требуется
неотложная
помощь

*Имя Отчество пациента, согласно Вашей
определенной, Вам необходимо обратиться в кабинет
неотложной медицинской помощи или мы можем
оформить вызов врача на дом.
- (при согласии пациента обратится в кабинет
неотложной помощи) Вы, Имя Отчество пациента,
можете пройти в кабинет номер ... в любое
удобное для Вас время в часы работы кабинета
..... При себе необходимо иметь следующие
документы. Всего доброго, до свидания.
- (при согласии пациента оформить вызов врача на дом)
Имя Отчество пациента, дадите еще раз
уточним адрес пребывания, ... (адрес). Можете ли
Вы (или Ваши соседи, родственники) открыть
дверь? (номер телефона родственников, соседей).
Ожидайте врача.*

*В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на /
(дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес
поликлиники) отменена. Всего доброго, до свидания.*

Не требуется
экстренная или
неотложная помощь

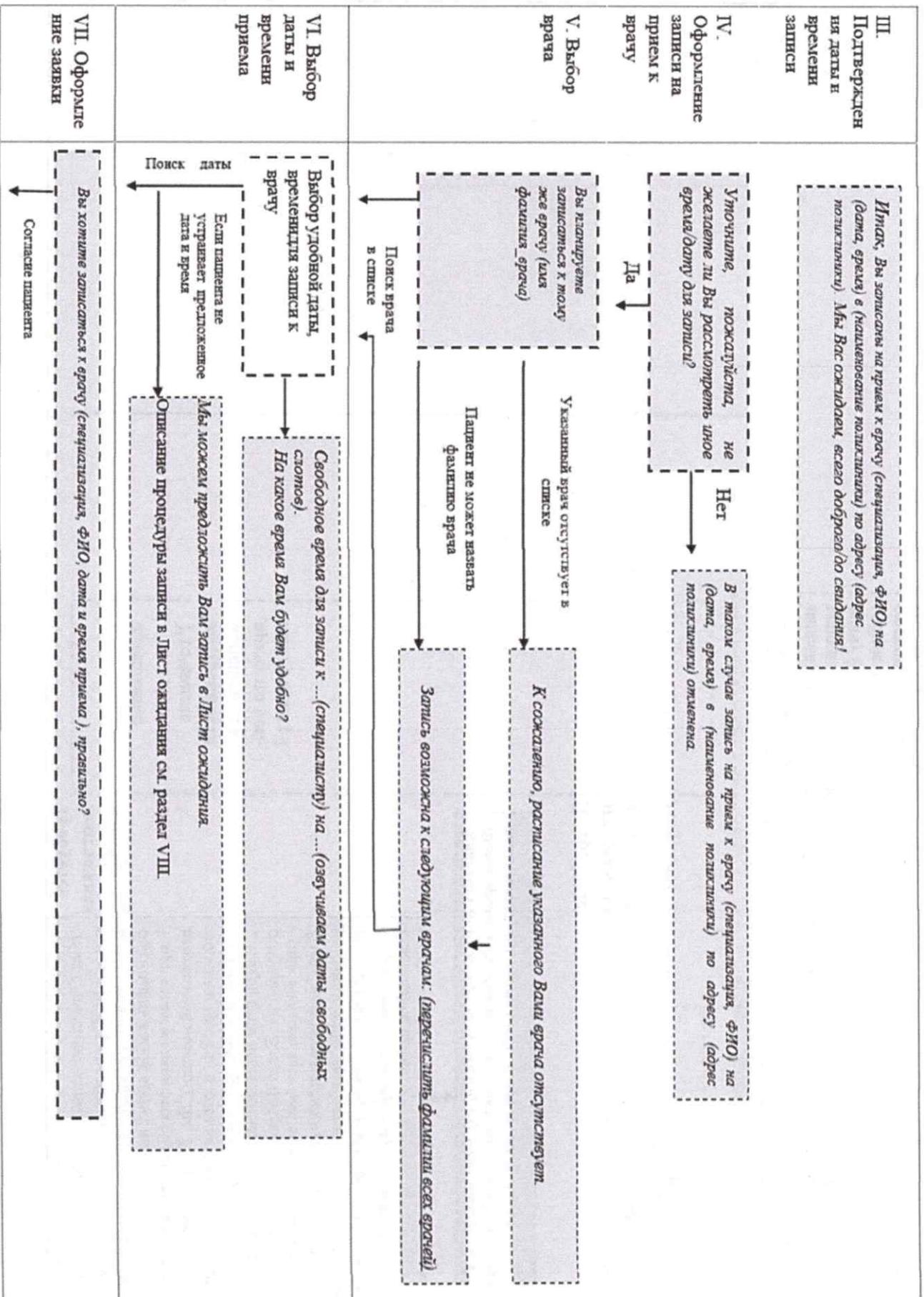
Описание процедуры
подтверждения записи см. раздел
III

Нет

В случае определения если
запроса при возможности
направлении пациента без
использования записи к
врачу (в
кабинет/отделение
медицинской
профилактики, кабинет
выдачи справок, рецептов
и др.)

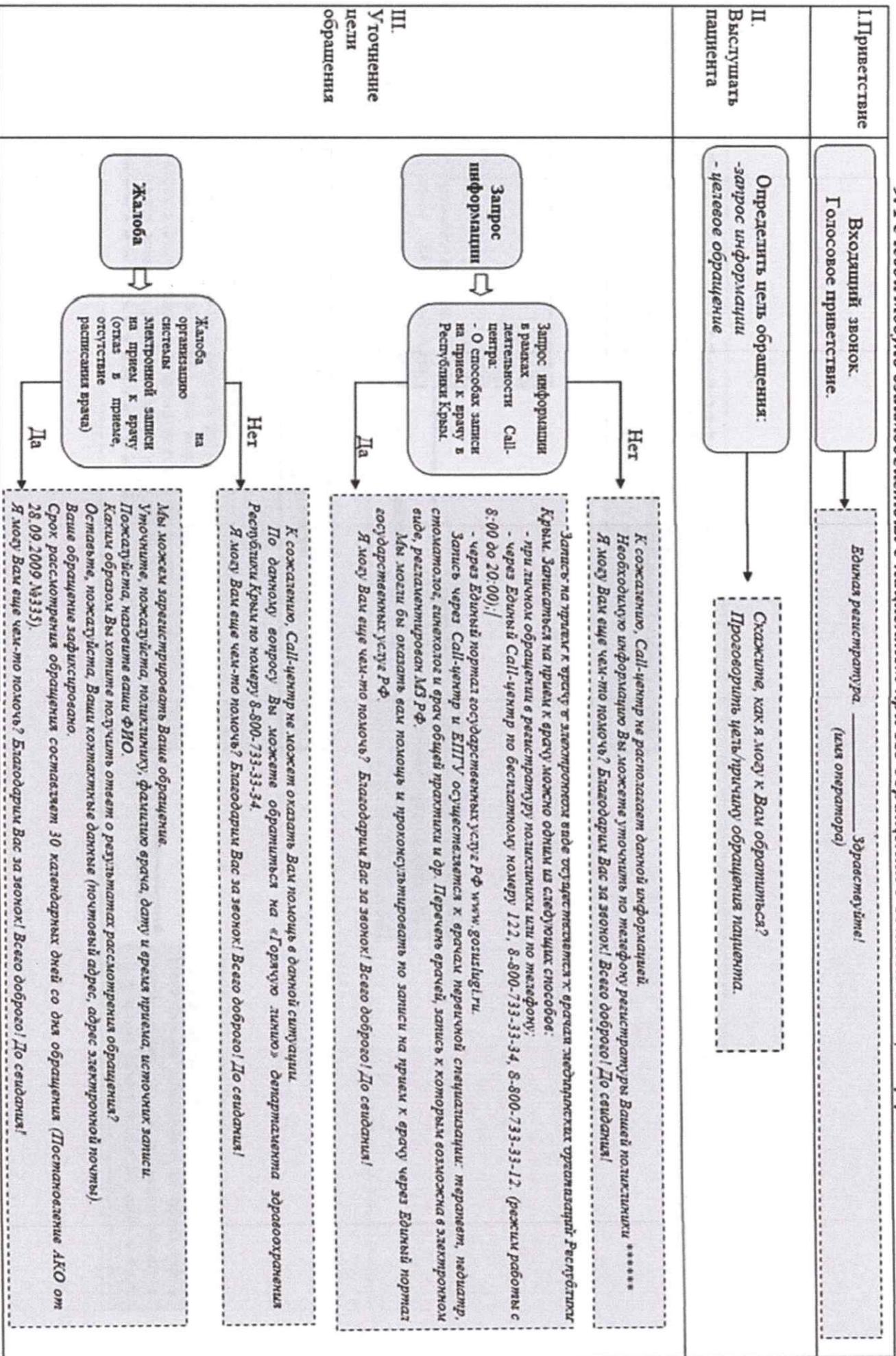
*Имя Отчество пациента, вы
можете пройти в кабинет номер ...
в любое удобное для Вас время в часы
работы кабинета При себе
необходимо иметь следующие
документы*

*В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО)
на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу
(адрес поликлиники) отменена. Всего доброго, до свидания.*

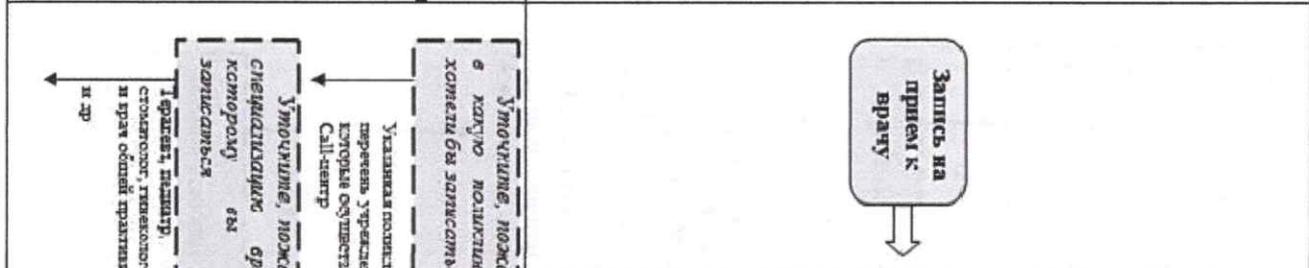


<p>VIII. Подтверждение записи</p>	<p>ФМО напечатала записку на грибки к ерочу (специализация ФМО) на (форма ерочка) в (коллекционный коллектив) по адресу (адрес коллектива). За 15 минут до грибка Вам необходимо обратиться (адрес коллектива) и предоставить Ваши документы. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p>	<p>Если пишет регулярно</p> <p>В таком случае запись на грибки к ерочу (специализация ФМО) на (форма ерочка) в (коллекционный коллектив) по адресу (адрес коллектива) отсутствует</p>
<p>IX. Запись в лист ожидания</p>	<p>Пожалуйста, назовите удобное время посещения медицинской организации</p> <p>Если пишет регулярно</p> <p>Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p>	
<p>X. Подтверждение внесения в лист ожидания</p>	<p>ФМО напечатала записку в Лист ожидания к коллекционному специализации ерочка. При наличии свободных мест специализация свяжется с Вами для подтверждения записи. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p>	

9. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при его обращении в единый Call-центр региона



III. Подтверждение возможности записи на прием к врачу через Call-центр



Требуется экстренная помощь

Имя Отчество пациента, согласно Вашим ответам, Вам необходимо обратиться в скорую медицинскую помощь.
 - (при наличии технической возможности перевода звонка в отделение СМП) Мы переводим звонок в отделение СМП. Всего доброго, до свидания.

Требуется неотложная помощь

Имя Отчество пациента, согласно Вашим ответам, Вам необходимо обратиться в кабинет неотложной помощи. Вы, Имя Отчество пациента, можете прийти в кабинет неотложной медицинской помощи номер ...нашиновские медицинский организации в любое удобное для Вас время в часы работы кабинета При себе необходимо иметь следующие документы. Всего доброго до свидания.
 - (при согласии пациента оформить вызов врача на дом) Имя Отчество пациента, давайте еще раз уточним адрес пребывания.... (адрес). Можете ли Вы (или Ваши соседи, родственники) открыть дверь? (номер телефона родственников, соседей). Ожидание врача. Всего доброго, до свидания.

Не требуется оказание неотложной и экстренной помощи

Описание процедуры записи на прием к врачу, вакцинацию, исследования см. раздел III

В областную больницу, кардицентр, госпиталь ветеранов войн, онкодиспансер и др. специализированные учреждения

К врачу, убой специализации: ангиокардиолог, кардиолог, невролог и т.д.

Уточните, пожалуйста, в какую поликлинику Вы хотели бы записаться. Укажите пожалуйста адрес в перевернутой стороне, запись в Call-центр

Уточните, пожалуйста, врач, к специализации врача, к которому вы хотели бы записаться

Имя Отчество, фамилия, имя, отчество, к специалисту, врачу, к которому вы хотели бы записаться

Имя Отчество, фамилия, имя, отчество, к специалисту, врачу, к которому вы хотели бы записаться

К специалисту, записи на прием к врачам одного учреждения через Call-центр не осуществляется. Поликлиника ГБУЗ/ГАУЗ «...» и является консультативной. Информацию о возможности записи в данную поликлинику вы можете уточнить в регистратуре по телефону *****.

Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!

К специалисту, записи на прием к врачам узких специализаций через Call-центр не осуществляется. Информацию о возможности записи в данную специализацию вы можете уточнить в регистратуре поликлиники по телефону *****.

Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!

Уточните, пожалуйста, Вы хотели бы записаться ребенка или взрослого?

IV. Выбор врача

Укажите ли фамилию врача, к которому Вы хотите записаться

Указанный врач отсутствует в списке

К сожалению, расписание указанного Вами врача отсутствует.

Пациент не может назвать фамилию врача

Запись возможна к следующему врачу. (перечислите фамилии всех врачей)

Посек врача в списке

Пациент соглашается в том, что выбранный врач сможет его принять.

Информацию о возможности приема выбранного врача Вы можете уточнить по телефону ***.
Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок!
Всего доброго! До свидания!

V. Выбор даты и времени приема

Выбор удобной даты, времени для записи к врачу

Свободное время для записи к ... (специалисту) на ... (озвучиваем даты свободных слотов).

Если пациента не устраивает предложенное время

К сожалению, в данном случае мы можем предложить Вам обратиться на следующей неделе. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!

VI. Оформление заявки

Вы хотите записаться к врачу (специалисту), ФИО, дата и время приема, наименование или адрес ЛО, правильно?

Согласен пациент

Запись производится исключительно при условии предоставления необходимых данных. Вы можете уточнить данные и перезвонить позднее.

Пожалуйста, казовите номер Вашего: Понимаем ОМС или Ваши ФИО. Дата Вашего рождения. И Номер контактного телефона.

При отсутствии данных

Мы дадим вам предупредить Вас, что в случае изменений в расписании приема врача, у сотрудников медицинского учреждения не будет возможности сообщить Вам об этом.

Если абонент не хочет оставлять свой телефон

Если абонент не согласен предоставлять свой номер телефона ОМС

Запись абонента производится в любом случае при предоставлении ФИО, даты рождения и контактного номера телефона.

УП Подтверждение записи

ФИО абонента! Вы записаны на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники).
Номер Вашей записи ***** (указан в талоне)
За 15 минут до приема Вам необходимо обратиться регистрирующую поликлинику в предоставлении Ваших документов.
Я могу Вам еще чем-то помочь?
Благодарим Вас за звонок! Всегда доброжелательно!
До свидания!

Если пациент перешел
Если абонент просит
записать его еще раз к
этому врачу

В таком случае записать на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена
Запись на прием к врачу одного профиля возможна только на одно время. Вы можете повторно записаться после посещения врача.

Приложение №5
к приказу ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ»
от «11» 07 2024 г. № 356/01-4

Алгоритм ведения расписания приема врачей в ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ» с использованием Единой медицинской информационной системы здравоохранения Республики Крым

1. Термины и их определение

Термины	Определение
Слот	Период времени в расписании приема медицинского работника, установленный для оказания единичного случая первичной медико-санитарной помощи (в т.ч. приема одного пациента, проведение одного диагностического исследования, проведения одной лечебной процедуры)
Конкурентный слот	Слот, доступный для всех каналов записи с целью первичного приема к врачу
Дистанционная запись	Запись, совершенная гражданами удаленным способом без очного посещения медицинской организации
Горизонт записи	Период времени (количество дней), начинаая с текущего дня, на который разрешена запись на прием к врачу, диагностическое исследование, лечебную процедуру
Типовое расписание	Последовательно составленный на месяц типовой набор слотов, учитывающий режим работы медицинской организации, выходные и праздничные дни
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
Утвержденное расписание	Типовое расписание, адаптированное с учетом штатной численности и медицинских ресурсов конкретной медицинской организации
EMIS3 РК	Единая медицинская информационная система здравоохранения Республики Крым
Лист ожидания	Механизм сбора заявок на запись к врачу при отсутствии вакантных слотов в расписании с последующей записью в случае появления освободившегося слота в EMIS3 РК

Настоящий алгоритм представляет собой описание последовательности действий, подходов и сроков формирования расписания, маршрутизации пациентов при осуществлении записи на прием к врачам медицинских организаций.
2. Участники процессов формирования расписания и записи на прием в медицинских организациях (перечень, функции).

Перечень работников медицинских организаций, ответственных за работу с расписанием, определяется приказом руководителя медицинской организации и содержит следующие рекомендуемые должности участников процесса:

- 1) главный врач/уполномоченное лицо (не ниже заместителя главного врача);
- 2) ведущий сотрудник/подразделением;
- 3) администратор медицинской организации ответственный за работу в ЕМИСЗ РК;
- 4) сотрудник отдела кадров;
- 5) оператор колл-центра/регистратуры медицинской организации;
- 6) администратор медицинской организации (помощь при работе с инфоматом);
- 7) средний медицинский персонал, немедицинский персонал.
3. Функции работников медицинских организаций, ответственных за работу с расписанием.

Алгоритм действий главного врача при процессе формирования расписания и записи на прием к врачу в медицинской организации

Участник процесса	Функции в рамках	Получение результатов	Алгоритм действий
Главный врач	Утверждает данные о кабинетах, оборудовании	В случае утверждения используется для подготовки проекта расписания	Анализ служебной информации о состоянии кабинетов и оборудовании. Медицинской организации. При соответствии установленным нормам, согласование
	В случае наличия замечаний, направляется на работу заместителю главного врача по поликлинике	Заместителю главного врача по поликлинике и специалисту АХЧ, определяет срок устранения замечаний. Устранение замечаний: Оперативно	Ставит в известность заместителя главного врача по поликлинике и специалиста АХЧ, определяет срок устранения замечаний. Устранение замечаний: Оперативно
			рассматривается вопрос повторно. Если требуется длительного времени - рассматриваются вспомогательные кабинеты и аренда оборудования в других медицинских организациях

Алгоритм действий заведующего структурным подразделением (заместителя главного врача по поликлинике) при процессе формирования расписания и записи на прием к врачу в медицинской организации

<p>Ставит в известность замечаний, заместителя главного врача по поликлинике, определяет срок устранения замечаний: Устранение замечаний: Оперативно рассматривается вопрос, замечания устраняются. Проводится проверка обязанности ответственных лиц времени - рассматриваются возможность привлечения сил и средств как внутри медицинской организации, так и из других медицинских организаций</p>	<p>В случае наличия замечаний, заместителя главного врача по поликлинике устраняет замечания и докладывает главному врачу о результатах. В случае необходимости проводится проверка обязанности ответственных лиц</p>		
---	---	--	--

<p>Алгоритм действий</p>	<p>Получение результата</p>	<p>Функции в рамках реализации</p>	<p>Участник процесса</p>
<p>Анализ служебной информации о готовности кабинетов к приему пациентов и нахождении рабочих мест на рабочих местах медицинских работников. При соответствии установленным нормам, направленные главному врачу на утверждение</p>	<p>Расписание формируется с учетом нахождении на рабочих местах медицинских работников и готовности кабинетов к приему пациентов</p>	<p>Готовит сведения о расписании медицинских работников и кабинетов</p>	<p>Заведующий структурным подразделением (заместитель главного врача по поликлинике)</p>
<p>Анализ причин отсутствия медицинских работников на рабочих местах, решение о привлечении к работе путем внутреннего или из других медицинских организаций</p>	<p>В случае отсутствия специалиста дополнительно привлекаются медицинские работники путем внутреннего или из другой медицинской организации</p>		

Алгоритм действий администратора медицинской организации при процессе формирования расписания и записи на прием к врачу в медицинской организации

Участник процесса	Функции в рамках реализации	Администратор	Вводит данные о подразделениях МО в ЕМИСЗ РК	Вносит данные о подразделениях МО в ЕМИСЗ РК	Вносит данные о подразделениях МО в ЕМИСЗ РК
Процесс	Получение результатов	Алгоритм действий	Вносит данные о подразделениях МО в ЕМИСЗ РК	Вносит данные о подразделениях МО в ЕМИСЗ РК	Вносит данные о подразделениях МО в ЕМИСЗ РК

Формирует проект расписания	Расписание формируется с учетом имеющихся и привлекаемых медицинских работников	Ежедневно готовятся расписания с учетом приоритетности специалистов, времени приема и графика работы поликлиники	Анализируется служба и информация о наличии медицинских работников, о причинах отсутствия и сроках, резерва медицинских работников как внутри медицинской организации, так и извне. В ежедневном режиме просматривается расписание на соответствие требованиям	Анализируется замечания: оперативно рассматривается вопрос, замечания устраняются. Требуется длительного времени - рассматриваются возможность привлечения сил и средств как внутри медицинской организации, так и из других медицинских организаций
Собирает и готовит сведения для изменения расписания медицинских работников и кабинетов	Анализируется информация от кадровой, экономической и хозяйственной службы о возможности формирования расписания и принимаются управленческие решения. Замечания при контроле не выявлено, продолжается работу	Анализируется информация о наличии медицинских работников, о причинах отсутствия и сроках, резерва медицинских работников как внутри медицинской организации, так и извне. В ежедневном режиме просматривается расписание на соответствие требованиям	Анализируется замечания: оперативно рассматривается вопрос, замечания устраняются. Требуется длительного времени - рассматриваются возможность привлечения сил и средств как внутри медицинской организации, так и из других медицинских организаций	Анализируется замечания: оперативно рассматривается вопрос, замечания устраняются. Требуется длительного времени - рассматриваются возможность привлечения сил и средств как внутри медицинской организации, так и из других медицинских организаций
Контролирует корректность расписания в ЕМИСЗ РК	В случае наличия замечаний, дополнителных медицинских работников	Анализируется информация о наличии медицинских работников, о причинах отсутствия и сроках, резерва медицинских работников как внутри медицинской организации, так и извне. В ежедневном режиме просматривается расписание на соответствие требованиям	Анализируется замечания: оперативно рассматривается вопрос, замечания устраняются. Требуется длительного времени - рассматриваются возможность привлечения сил и средств как внутри медицинской организации, так и из других медицинских организаций	Анализируется замечания: оперативно рассматривается вопрос, замечания устраняются. Требуется длительного времени - рассматриваются возможность привлечения сил и средств как внутри медицинской организации, так и из других медицинских организаций

<p>В случае технических проблем, обращение в техподдержку, решение вопроса. В случае отсутствия ответа из информирования заместителя главного врача. После устранения причины, повторно вносит данные в ЕМИСЗ РК</p>	<p>В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача</p>		
<p>Ежедневный контроль корректности расписания</p>	<p>Расписание внесено корректно</p>	<p>Контролирует корректность расписания в ЕМИСЗ РК</p>	
<p>При изменении в расписании, вносит изменения на основании письменного поручения заместителя главного врача по поликлинике</p>	<p>Вносятся изменения в расписание по поручению заместителя главного врача по поликлинике</p>		
<p>Обращение в техподдержку, решение вопроса. Информирование заместителя главного врача для внесения изменений в ФРМО. После внесения изменений в ФРМО,</p>	<p>В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача</p>		

Алгоритм действий администратора медицинской организации (помощь при работе с инфоматом) при процессе формирования расписания и записи на прием к врачу в медицинской организации

Участник процесса	Функции в рамках реализации	Получение результатов	Алгоритм действий
<p>Администратор Медицинской организации Организация помощи при работе с инфоматом)</p>	<p>Устанавливает цель обращения пациента</p>	<p>Обращение с целью записи на прием к врачу в плановом порядке, для оказания экстренной помощи, неотложной помощи, консультирования, причин обращения и цель не требующей записи на прием к врачу</p>	<p>Доброжелательно приветствует пациента. Уточняет причину обращения и цель обращения</p>
<p>Маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения</p>	<p>Определяет вид помощи: плановый прием, экстренная или неотложная помощь, консультирование без записи на прием</p>	<p>В случае записи на прием в плановом порядке-процедура записи на прием к врачу. В случае экстренного состояния - незамедлительная консультирование врача-специалиста. В случае необходимости оказания неотложной помощи - направление в кабинет неотложной помощи.</p>	<p>В случае записи на прием в плановом порядке-процедура записи на прием к врачу. В случае экстренного состояния - консультирование врача-специалиста. В случае необходимости оказания неотложной помощи - направление в кабинет неотложной помощи.</p>
<p>Выполняет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения</p>	<p>Выполняет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения</p>	<p>Выполняет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения</p>	<p>Выполняет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения</p>

**Алгоритм действий администратора Единой медицинской
информационной системы здравоохранения Республики Крым
(далее - ЕМИСЗ РК) при процессе формирования расписания и
записи на прием к врачу в медицинской организации**

Участник процесса	Функции в рамках реализации	Получение результатов	Алгоритм действий
Администратор ЕМИСЗ РК	Администрирует пользователей ЕМИСЗ РК	Добавляет или удаляет пользователей в ЕМИСЗ РК	При получении служебной информации от руководителя, вносит данные в ЕМИСЗ РК (исключает ЕМИСЗ РК)
	ЕМИСЗ РК		Вносит данные в ЕМИСЗ РК (исключает пользователей из ЕМИСЗ РК)
Администратор ЕМИСЗ РК	Администрирует пользователей ЕМИСЗ РК	Добавляет или удаляет пользователей в ЕМИСЗ РК	При получении служебной информации от руководителя, вносит данные в ЕМИСЗ РК (исключает ЕМИСЗ РК)
	ЕМИСЗ РК		Вносит данные в ЕМИСЗ РК (исключает пользователей из ЕМИСЗ РК)
Участник процесса	Функции в рамках реализации	Получение результатов	Алгоритм действий
	Администратор ЕМИСЗ РК	Добавляет или удаляет пользователей в ЕМИСЗ РК	При получении служебной информации от руководителя, вносит данные в ЕМИСЗ РК (исключает ЕМИСЗ РК)
	ЕМИСЗ РК		Вносит данные в ЕМИСЗ РК (исключает пользователей из ЕМИСЗ РК)
Участник процесса	Функции в рамках реализации	Получение результатов	Алгоритм действий
При необходимости помогает осуществлять запись	Осуществление записи пациента через информат или обращение к оператору кол-центра для внесения в «Лист ожидания»	Уточняет необходимость помощи для записи на прием к врачу. При отсутствии необходимости, пациент записывается самостоятельно. При необходимости, уточняет наличие документов (СНИЛС, полис медицинского страхования), ФИО, адрес, факт прикрепления к поликлинике, к какому специалисту необходимо записаться, удобное время и дату. Осуществляет процесс записи	

<p>Обращение в техподдержку, решение вопроса, информирование заместителя главного врача</p>	<p>В случае технических проблем, обращении в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача</p>		
<p>Согласно чек-листу EMIS3 РК, определяется нуждаемость пациента в виде помощи (плановая, экстренная, неотложная, скорая, консультиация по вопросу, не требующему записи на прием к врачу).</p>	<p>Определение вида помощи: плановый прием, экстренная или неотложная помощь, консультиация без записи на прием</p>	<p>Осуществляет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения</p>	
<p>После определения вида помощи, пациента: записывается на плановый прием, или в лист ожидания, или фиксируется вызов врача на дом. Диспетчеру скорой медицинской помощи, передается в поликлинику для вызова врача на дом, проводится консультиация в случае отсутствия необходимости записи на прием к врачу</p>			
<p>Безливно уточняет у пациента желательную дату и время записи на прием к врачу. Проматрирует наличие свободного слота для резервирования слота за пациентом При наличии свободного слота - записывает на прием, при отсутствии - записывает в «Лист ожидания». Информирует пациента о результате</p>	<p>Согласование с пациентом даты и время явки в медицинскую организацию для получения плановой медицинской помощи, резервирование слота за пациентом</p>	<p>Осуществляет запись на прием к врачу, либо перенаправляет звонок по компетенции</p>	

	<p>Уточнение у пациента цели посещения и явки цели посещения и явки в назначенное время и дату. Подтверждение явки по предварительной записи.</p>	<p>Проводит обзор пациентов с целью подтверждения явки даты и времени планируемого оказания</p>	
<p>В случае отсутствия свободных слотов, пациент информируется о внесении в «Лист ожидания» с организацией консультирования в течение 14 дней с момента внесения для врач-специалистов, для врача терапевта участкового в течение 24 часов. Вносит в «Лист ожидания» пациента</p>	<p>Информирование пациента об отсутствии мест на ближайшие 14 дней и внесении в «Лист ожидания» ЕМИСЗ РК</p>	<p>При отсутствии свободных слотов для записи вносит данные пациента в «Лист ожидания» ЕМИСЗ РК</p>	
<p>Отвечает на вопросы пациента в соответствии с имеющейся инструкцией с ответами на наиболее задаваемые вопросы</p>	<p>Информирование пациента по вопросам, не требующих записи на прием к врачу, по отгульной инструкции</p>		
<p>В соответствии с чек-листом формируется вызов врача на дом в ЕМИСЗ РК или обращение в кабинет неотложной помощи</p>	<p>При необходимости оказания неотложной помощи согласование с пациентом явки в кабинет неотложной помощи или вызова врача на дом в зависимости от состояния по результатам опроса по чек-листу</p>		

<p>профиллакты медицинской посетить кабинет предварительной записи</p>	<p>отделение медицинской пациента без записи в Маршрутизация</p>	<p>Активно формирует поток профилактической работе</p>	
<p>При звонке пациенту информирует о переносе записи по инициативе МО (болезнь медработника и т.д.): вежливо уточняет у пациента желательную дату и время переноса записи на прием к врачу. Проматривает наличие свободного слота для записи. При наличии свободного слота - записывает на прием, при отсутствии - записывает в «лист ожидания». Информирует пациента о результате.</p>	<p>Перенос записи на другую дату и согласование с пациентом</p>	<p>Проводит информирование пациентов по телефону об отмене записи на прием к врачу в случае болезни медицинского работника и последующей перезаписью пациента;</p>	
		<p>Медицинской помощи за 24-28 часов до визита (при отсутствии роботизированной сервисов обзвона) с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи</p>	

В случае технических проблем, обращение в техническую поддержку медицинской организации, техническая поддержка	В случае невозможности занесения данных в ФРМР и ЕМИСЗ РК, информирует службу технической поддержки	

4. Каналы записи на прием в медицинские организации

Канал записи	График доступа к каналу записи
ЕИПГУ	Запись доступна в круглосуточном режиме
региональный портал медицинских услуг через мобильное приложение (sigma.k-vrachu.ru)	Запись доступна в круглосуточном режиме
Единый региональный Call-центр 122	Запись доступна в круглосуточном режиме
Личное обращение в кол-центр/регистратуру медицинской организации	Запись доступна в часы работы медицинской организации
Инфомат	Запись доступна в часы работы медицинской организации
Запись по направлению медицинского работника	Запись доступна в часы работы медицинской организации
Запись на повторный прием	Запись доступна в часы работы медицинской организации

Приложение № 7
к приказу ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ»
от «14» 07 2024 г. № 38/01-4

План мероприятий («Дорожная карта») реализации проекта по обеспечению дистанционной записи граждан на прием к врачам

№ п/п	Мероприятие	Сроки исполнения	Ответственные за исполнение	Результат	Контроль
1	Издание локального нормативного акта по Медицинской организации, регламентирующего порядок и сроки формирования и утверждения расписания внутри Медицинской организации, назначении специалистов, ответственных за исполнение настоящего приказа в Медицинской организации и др.	Июнь 2024	Заместитель гл. врача по поликлинической части Малютина С.Н.	Утвердить приказ, разработать и подать на утверждение «Дорожную карту»	Главный врач ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ»
2	Ознакомление сотрудников ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ» с приказом по ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ» регламентирующего порядок и сроки формирования и утверждения расписания внутри Медицинской организации, назначении специалистов, ответственных за исполнение настоящего приказа ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ»	Июнь 2024	Заведующие структурными подразделениями	Ознакомление под роспись	Заместитель гл. врача по поликлинической части Малютина С.Н.
3	Формирование и ведение расписания для осуществления записи на прием к врачам в ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ», (согласование, формирование и утверждение расписания, внесение электронного расписания в ЕМИСЗ РК, внесение изменений в действующее	Постоянно	Уполномоченные сотрудники по приказу	Расписание сформировано, актуализировано	Заведующие: стоматологической поликлиникой, Поликлиники №1, №2 Детским поликлиническим отделением

<p>(Утвержденное) расписание; контроль актуальности действующего расписания)</p>				
--	--	--	--	--

4	<p>Обеспечение горизонта доступности слотов для записи на прием к врачу по всем источникам на 14 дней.</p> <p>Обеспечение соблюдения и ежедневного контроля по</p>	Постоянно	Уполномоченные сотрудники по приказу	Доступность слотов обеспечена	<p>Заведующие: стоматологической поликлиникой, Поликлиники №1, №2 Детским поликлиническим отделением</p> <p>«Ленинская ЦРБ»</p>
5	Информирование пациентов о расписании работы врачей	Постоянно	Ответственные регистраторы,	Информация размещена на стендах, предоставляется по запросу пациента	<p>Заведующие: стоматологической поликлиникой, Поликлиники №1, №2 Детским поликлиническим отделением</p> <p>«Ленинская ЦРБ»</p>
6	<p>Установление цели обращения пациента, с применением алгоритмов, речевых модулей, чек-листов, проведение идентификации пациента при его обращении,</p> <p>корректировка данных пациента в ЕМИСЗ РК,</p>	Постоянно	Регистраторы пол-ки	Цель обращения установлена, пациент идентифицирован, корректировка данных пациента в ЕМИСЗ РК	<p>Заведующие: стоматологической поликлиникой, Поликлиники №1, №2 Детским поликлиническим отделением</p>

<p>Установление состояния пациента, перенаправление звонка по компетенции, оформление вызова врача на дом, вызов бригады скорой медицинской помощи</p>		<p>осуществлена, звонок перенаправлен по компетенции, оформлен вызов врача на дом, вызов бригады скорой медицинской помощи</p>	
--	--	--	--

7	Осуществление записи на прием к врачам медицинской организации	Постоянно	Уполномоченные сотрудники по приказу, медицинские сестры кабинетов, акушерки, фельдшера	Дана консультация, осуществлена запись на прием с сообщением пациенту даты, времени и номера кабинета для обращения	Медицинские регистраторы, заведующие ФАПов и амбулаторий
8	Занесение данных пациента в Лист ожидания при отсутствии свободных слотов для записи на прием к врачу	Постоянно	Регистраторы пол-ки	Краткая информация о работе с «Листом ожидания» и нахождения пациента в «Листе ожидания» предоставляется	Заведующие: стоматологической поликлиникой, Детским поликлиническим отделением «Ленинская ЦРБ»
9	Осуществление обзвона пациентов (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи	Постоянно	Регистраторы пол-ки, медицинские сестры кабинетов, акушерки, фельдшера	Подтверждение пациентом явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи	Медицинские регистраторы, заведующие ФАПов и амбулаторий
10	Осуществление информирования пациентов по телефону (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) об отмене записи на прием к врачу по инициативе	Постоянно	Регистраторы пол-ки, медицинские сестры кабинетов, акушерки,	До пациента доведена информация об отмене записи на прием,	Медицинские регистраторы, заведующие ФАПов и амбулаторий

<p>Медицинской организации с последующей переаписью пациента</p>		<p>фельдшера</p>	<p>предложены свободные слоты для записи, дата и время планируемого оказания медицинской помощи зафиксированы</p>	
<p>11 Осуществление обзвона пациентов, внесенных в Лист ожидания (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью записи на прием к врачу</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Регистраторы пол-ки, медицинские сестры кабинетов, акушерки, фельдшера</p>	<p>Подтверждение пациентом явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи</p>	<p>Медицинские регистраторы, заведующие ФАПов и амбулаторий</p>

12	<p>Осуществление мониторинга за своевременностью размещения, полнотой и актуальностью действующего расписания медицинских организаций, наличием горизонтов для осуществления записи на прием к врачам медицинской организации не менее 14 дней</p>	Ежедневно	Регистраторы ответственные по приказу	Своевременно выявляются отклонения в расписании в медицинской организации	<p>Заведующие: стоматологической поликлиникой, Поликлиники №1, №2 Детским поликлиническим отделением</p> <p>«Ленинская ЦРБ»</p>
13	<p>Организация работы отделений (кабинетов) неотложной помощи в соответствии с временем работы поликлиники для обслуживания вызовов</p>	Постоянно	Врач кабинета «Неотложной помощи»	Снижение нагрузки на врачей-терапевтов участковых, врачей	Заведующий поликлиникой

Организационные меры для увеличения доли рабочего времени врачей для осуществления приема пациентов в ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ»

В целях оптимизации нагрузки на врачей и увеличения доли рабочего времени врачей для непосредственного оказания медицинской помощи, в том числе проведения профилактических мероприятий, принять следующие организационные меры:

- перераспределение функций между врачами, работниками медицинской организации со средним медицинским образованием и медицинскими работниками
- перераспределение потоков пациентов с различными целями обращений между структурными подразделениями медицинской организации.

Порядок по перераспределению функций между работниками в ГБУЗ РК «Ленинская ЦРБ»

Порядок по перераспределению функций между работниками оказывающими первичную медико-санитарную помощь предусматривает передачу части обязанностей, не связанных непосредственно с процессом оказания медицинской помощи, но предусматривающих выполнение административных функций медицинскими работниками, отвечающими за техническое внесение данных о пациенте, диспансеризацию потоков пациентов, внесение сведений в электронное расписание медицинской организации, подтверждение явки пациентом, информирование пациента о предстоящем осмотре и диспансерного наблюдения.

В настоящее время штатные нормы численности медицинских работников устанавливаются приказом руководителя медицинской организации, исходя из производственной необходимости в случае, если данные должности не предусматриваются действующим штатным расписанием за счет должностей других структурных подразделений при наличии соответствующих фондов оплаты труда.

На основе анализа действующих нормативных правовых актов разработана оптимальная модель перераспределения функций между медицинским и немедицинским персоналом (Рисунок 1).

Функции, которые могут быть распределены между врачом-терапевтом участковым и персоналом со средним медицинским образованием:

проведение медицинских осмотров (профилактических, предварительных, периодических), диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями, определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантина), оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных методов лечения, представление отчетности о своей деятельности, активное посещение маломобильных пациентов на дому для динамического наблюдения, организация и проведение школ здоровья, формирование нетрудоспособности, оформление экстренного извещения при выявлении инфекционного заболевания, остром профессиоанальном отравлении, контроль проведения профилактических мероприятий, работа с медицинской документацией, направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования.

Функции, совместно выполняемые врачом-терапевтом участковым и средним медицинским персоналом, которые можно передать в исключительно ведение персонала со средним медицинским образованием: подготовка списков граждан для диспансеризации и профилактических осмотров, проведение санитарно-гигиенического просвещения населения;

Функции, совместно выполняемые врачом-терапевтом участковым и средним медицинским персоналом, которые можно передать в исключительно ведение персонала со средним медицинским образованием: подготовка списков граждан для информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения и ведение паспорта врачебного (терапевтического) участка.

При этом, организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ может быть распределена между врачом-терапевтом участковым, персоналом со средним медицинским образованием и немедицинскими работниками.

От персонала со средним медицинским образованием передаются немедицинским работникам: получение результатов лабораторных и других исследований пациентов и внесение сведений в медицинскую документацию, сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры, организация амбулаторного приема врачом-специалистом, регулировка потока пациентов на врачебном приеме, информирование пациентов о врачебном приеме, в том числе с целью прохождения диспансерного наблюдения, предоставления информации по вопросам приема населения непосредственно или с использованием технических средств, в том числе электронных.