



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

ПРИКАЗ

24.05.2023

№ 285/ОД

г. Чита

Об организации записи на прием к врачу в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Забайкальского края, оказывающих первичную медико-санитарную помощь

В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Методическими рекомендациями от 30 ноября 2022 года № 12-22 «Организация записи на прием к врачу, в том числе через единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные кол-центры», в целях оптимизации процесса ведения расписания приема пациентов в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Забайкальского края, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и первичную специализированную медико-санитарную помощь, на основании Положения о Министерстве здравоохранения Забайкальского края

приказываю:

1. Утвердить:

1) Порядок записи на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Забайкальском крае (прилагается);

2) Перечень медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Забайкальского края, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, осуществляющих ведение расписания приема врачей-специалистов и запись на прием к врачу, в том числе в дистанционном формате (прилагается);

3) Типовые наборы слотов и рекомендуемые нормы времени приема врачей-специалистов в медицинских организациях (прилагаются);

4) Алгоритм формирования и ведения расписания приема врачей специалистов медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Забайкальского края, оказывающих первичную медико-санитарную помощь. Термины и их определения (прилагается);

5) Перечень поводов обращения пациентов для определения маршрутизации (прилагается);

6) Речевые модули взаимодействия с пациентом при его обращении в кол-центр, регистратуру медицинской организации для записи на прием к врачу, при актуализации записи на прием к врачу, чек-лист для определения экстренного и неотложного мотива обращения пациента (прилагаются);

7) Каналы записи на прием к врачу в медицинских организациях (прилагаются);

8) Функции работников медицинских организаций, ответственных за работу с расписанием (прилагаются);

9) Порядок контроля за организацией работы по записи на прием к врачу в медицинских организациях (прилагается);

10) Рекомендуемые схемы перераспределения функций врача участкового (врача-терапевта участкового, врача общей практики (семейного врача, врача-педиатра участкового) согласно действующему законодательству (прилагаются).

2. Руководителям медицинских организаций:

1) организовать соблюдение утвержденных настоящим приказом алгоритмов и речевых модулей;

2) обеспечить внедрение расписания приема врачей-специалистов с учетом приложения перечня медицинских организаций;

3) в срок до 26 мая 2023 года:

а) разработать и утвердить план мероприятий («дорожную карту») пилотного проекта в медицинских организациях;

б) утвердить локальным нормативным актом типовой набор слотов в отношении врачей-специалистов медицинской организации из числа 14 специальностей, указанных в перечне по форме аналогичной утвержденной п. 3 настоящего приказа. Проект указанного локального нормативного акта должен быть разработан и направлен на согласование в Региональный центр ПМСП Министерства здравоохранения Забайкальского края в течение 10 дней со дня издания настоящего приказа;

в) принять локальные нормативные акты медицинских организаций об утверждении типового набора слотов в течение 20 дней со дня издания настоящего приказа;

г) назначить приказом медицинской организации ответственных лиц за ведение расписания, внедрение и соблюдение речевых модулей и алгоритмов в структурных подразделениях медицинских организаций; направить указанные в настоящем подпункте приказы медицинских организаций в электронном виде в Министерство здравоохранения Забайкальского края;

4) обеспечить распределение функциональных обязанностей согласно порядку контроля за организацией работы по записи на прием в медицинских организациях.

3. Руководителю Регионального центра ПМСП Министерства здравоохранения Забайкальского края (Ю.В. Дружинина):

1) в течение 3 рабочих дней с момента получения согласовать проект локального нормативного акта медицинской организации, указанный в пп.3 (б) п. 2 настоящего приказа, либо отказать в согласовании в случае наличия необоснованных отклонений от типового набора слотов и рекомендуемых норм времени приема врачей-специалистов в медицинских организациях, утвержденных настоящим приказом;

2) в случае выявленных замечаний направить руководителю медицинской организации на доработку проект локального нормативного акта в течение 3 рабочих дней.

4. И.о. директора государственного учреждения здравоохранения Забайкальского «Медицинский информационно аналитический центр» (И.В. Черняева):

1) обеспечить контроль в разрезе каждого врача за соответствием указанному выше локальному нормативному акту медицинских организаций:

- количества конкурентных и неконкурентных слотов;

2) обеспечить методологическое сопровождение по формированию типового расписания приема врачей-специалистов на плановый следующий период;

3) провести обучение и оказать методологическую и консультативную поддержку МО;

4) обеспечить мониторинг и контроль формирования и ведения расписания, а также проводить работу с медицинскими организациями для достижения показателей с докладом на совещаниях периодичностью раз в неделю;

5) обеспечить предоставление отчетной формы по реализации пилотного проекта в ФГБУ ЦНИИОИЗ Минздрава России еженедельно до 18 часов каждый понедельник в соответствии с распоряжением Министерства здравоохранения Забайкальского края 260/р от 17 марта 2023 года «О предоставлении информации по записи на прием к врачу».

5. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя министра-начальника отдела первичной медико-санитарной помощи С.Б. Базарова.

Министр

О.В. Немакина

Согласовано:
И.Э. Битлева
С.Б. Базаров
И.В. Черняева
Исполнитель: Ю.В. Дружинина

Утвержден
приказом
Министерства здравоохранения
Забайкальского края
от 24.05.2023 №
285/ОД

Порядок записи на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Забайкальском крае

I Общие положения

1. Порядок записи на прием к врачу в медицинских организациях (далее – МО), оказывающих первичную медико-санитарную помощь (далее – ПМСП) в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Забайкальском крае (далее – Порядок), устанавливает правила работы с расписанием и формирования предварительной записи в амбулаторно-поликлинических условиях.
2. В рамках настоящего Порядка под записью на прием понимается комплектование вакантных слотов у специалистов с высшим медицинским образованием или со средним медицинским образованием, ведущих самостоятельный амбулаторный прием, в диагностические и лечебные кабинеты и службы в соответствии п. 13 данного Порядка.
3. Оказание первичной врачебной медико-санитарной помощи по территориально-участковому принципу осуществляется в МО, которую застрахованный гражданин (его законный представитель) выбрал в соответствии с Порядком выбора гражданином МО 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 апреля 2012 года № 406н.
4. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в неотложной форме оказывается без предварительной записи, в срок, не превышающий двух часов с момента обращения пациента в поликлинику или поступления вызова на дом, МО, в которую обратился гражданин без учета выбора пациента, реализованного в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 года № 406н.
5. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в плановой форме оказывается по предварительной записи, преимущественно путем дистанционной записи.
6. МО локальным нормативным актом определяет:
 - 6.1) порядок сортировки пациентов, обратившихся в организацию (лично или по телефону), в зависимости от формы оказания медицинской помощи (экстренная, неотложная, плановая) с назначением и обучением сотрудников, ответственных за сортировку;

6.2) порядок и основания для оказания первичной медико-санитарной помощи в день обращения, путем открытия кабинета неотложной помощи, организации работы приема «дежурного врача», доврачебного кабинета, другим способом;

6.3) порядок и сроки согласования проекта расписания внутри МО;

6.4) ответственного за ведение и работу с «листом ожидания» (распределение пациентов из «листа ожидания» на доступные слоты), должностное лицо из числа административного персонала, осуществляющее контроль за ведением «листа ожидания», соблюдением сроков оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме и определяется порядок ведения «листа ожидания»;

6.5) порядок внедрения организационных решений;

6.6) порядок контроля за соблюдением алгоритмов.

7. Перечень оснований для оказания ПМСП в день обращения должен включать:

7.1. необходимость оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме;

7.2. обращение пациента, имеющего право на внеочередное обслуживание;

7.3. обращение пациента, выписанного из МО, оказывающей стационарную медицинскую помощь;

7.4. обращение пациента с листком нетрудоспособности, выданным в другой МО;

7.5 отсутствие в пределах утвержденного расписания талонов на прием для решения вопроса о срочности оказания первичной медико-санитарной помощи;

8. Оказание ПМСП помощи в амбулаторных условиях в плановой форме осуществляется в соответствии с маршрутизацией пациентов, утвержденной министерством здравоохранения Забайкальского края, в МО 1-го и 2-го и 3-его уровней.

9. При оказании ПМСП в плановой форме реализуются следующие способы предварительной записи на прием:

9.1) В электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» с использованием Единого портала государственных услуг (ЕПГУ) и Портала записи на прием к врачу Забайкальского края (<https://medreg75.ru/>);

9.2) по телефону, в том числе посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (кол-центра);

9.3) в электронной форме через информационные киоски (инфоматы) МО;

9.4) через регистратуры МО;

9.5) врачами и средним медицинским персоналом МО через медицинские информационные системы (МИС).

10. Перечень врачебных специальностей, для которых в обязательном порядке должны быть открыта дистанционная запись (в электронной форме и (или) через кол-центр) на прием:

- 1) врач – акушер-гинеколог (в т.ч. акушерка – ведущая самостоятельный прием);
- 2) врач – дерматовенеролог;
- 3) врач – невролог;
- 4) врач – оториноларинголог;
- 5) врач – офтальмолог;
- 6) врач – врач-педиатр, врач-педиатр участковый;
- 7) врач – психиатр, психиатр детский;
- 8) врач – психиатр-нарколог;
- 9) врач – стоматолог (стоматолог-терапевт, стоматолог общей практики), стоматолог детский;
- 10) врач – терапевт, врач-терапевт участковый (врач общей практики);
- 11) врач – травматолог ортопед;
- 12) врач – уролог, детский уролог-андролог;
- 13) врач – фтизиатр;
- 14) врач – хирург, детский хирург.

11. Перечень врачебных специальностей, для которых рекомендовано реализовать возможность дистанционной записи (в электронной форме и (или) через кол-центр) на прием по направлению (в том числе в МО 2 – и 3 уровней):

- 1) врач – аллерголог-иммунолог;
- 2) врач – гастроэнтеролог;
- 3) врач – гематолог;
- 4) врач генетик;
- 5) врач – геронтолог;
- 6) врач – кардиолог, кардиолог детский;
- 7) врач – колопроктолог;
- 8) врач – онколог;
- 9) врач – пульмонолог;
- 10) врач – ревматолог;
- 11) сердечно-сосудистый хирург;
- 12) торакальный хирург;
- 13) врач – эндокринолог, эндокринолог детский;
- 14) врач – инфекционист.

12. Перечень структурных подразделений/кабинетов, для которых рекомендовано ведение расписания с возможностью предварительной дистанционной записи (в электронной форме и (или) через кол-центр):

- 1) медицинской профилактики;
- 2) вакцинации;
- 3) доврачебный кабинет;
- 4) кабинет выдачи справок.

13. Перечень параклинических структурных подразделений, для которых рекомендовано ведение расписания с возможностью предварительной дистанционной записи (в электронной форме «врач-врач»):

- 1) смотровой кабинет;
- 2) процедурный кабинет;
- 3) кабинет массажа;
- 4) рентген кабинет;
- 5) флюорографии кабинет;
- 6) маммографии кабинет;
- 7) рентгенографии кабинет;
- 8) компьютерной томографии кабинет;
- 9) магнитно-резонансной томографии;
- 10) кабинет функциональной диагностики;
- 11) электрокардиографии кабинет;
- 12) спирографии кабинет;
- 13) холтеровского мониторирования кабинет;
- 14) велоэргометрии кабинет;
- 15) электроэнцефалографии кабинет.

14. По решению главного врача МО Перечень врачебных специальностей, для которых открыта дистанционная запись (в электронной форме и (или) через кол-центр), может быть расширен при условии соблюдения сроков ожидания ПМСП в плановой форме, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Забайкальском крае.

15. В расписании врачей, включенных в Перечень п.10 настоящего Порядка, для записи в дистанционной форме (через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», инфоматы, кол-центр) должно быть доступно не менее 60 % слотов от первичного приема.

16. С целью сокращения количества обращений граждан в МО, по поводам, не связанным с непосредственным оказанием медицинской помощи, МО ведут «листы ожидания» записи на прием для получения ПМСП в плановой форме «Листы ожидания» ведутся в электронном виде с использованием МИС.

17. В «Лист ожидания» вносятся данные о пациентах в случаях:

17.1) отсутствия в пределах сформированного расписания свободных слотов записи на прием;

17.2) по желанию гражданина при отсутствии в пределах сформированного расписания удобного для пациента времени приема.

18. МО обеспечивают возможность предварительной дистанционной записи граждан на профилактические мероприятия (диспансеризацию и профилактические осмотры определенных групп взрослого населения, диспансеризацию и профилактические осмотры несовершеннолетних) в соответствии с настоящим порядком, обеспечивая доступность профилактических мероприятий работающему населению (в вечерние часы работы МО – до 20.ч. 00 мин., в выходные дни).

19. При осуществлении записи на прием МО обеспечивает соблюдение права на внеочередное оказание медицинской помощи отдельным категориям граждан, установленным территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Забайкальском крае.

20. Для пациентов, предварительно записавшихся на прием в дистанционной форме, МО обеспечивает возможность посещения, минуя регистратуру, путем заблаговременной подготовки и доставки в кабинеты первичной медицинской документации (в случае сохраняющегося бумажного документооборота).

21. До перехода МО на полный электронный документооборот работники регистратуры обеспечивают доставку медицинских карт пациентов, записавшихся на прием по телефону, в кабинет врача в день (накануне) приема.

22. Гражданин, опоздавший на прием в назначенное по предварительной записи время более чем на двадцать минут, принимается в порядке очереди по факту обращения.

**Перечень МО, подведомственных Министерству здравоохранения
Забайкальского края, оказывающих первичную медико-санитарную
помощь, осуществляющих ведение расписания приема
врачей-специалистов и запись на прием к врачу, в том числе в
дистанционном формате**

1. ГАУЗ «Агинская окружная больница»
2. ГУЗ «Краевая больница № 3»
3. ГАУЗ «Краевая больница № 4»
4. ГУЗ «Городская клиническая больница № 2»
5. ГАУЗ «Шилкинская центральная районная больница»
6. ГУЗ «Чернышевская центральная районная больница»
7. ГУЗ «Борзинская центральная районная больница»
8. ГУЗ «Петровск-Забайкальская районная больница»
9. ГУЗ «Улетовская центральная районная больница»
10. ГУЗ «Читинская центральная районная больница»
11. ГУЗ «Акшинская центральная районная больница»
12. ГУЗ «Александрово-заводская центральная районная больница»
13. ГУЗ «Балейская центральная районная больница»
14. ГУЗ «Газимуро-заводская центральная районная больница»
15. ГУЗ «Дульдургинская центральная районная больница»
16. ГУЗ «Забайкальская районная больница»
17. ГУЗ «Каларская центральная районная больница»
18. ГУЗ «Калганская районная больница»
19. ГУЗ «Карымская центральная районная больница»
20. ГУЗ «Красно-Чикойская центральная районная больница»
21. ГУЗ «Кыринская центральная районная больница»
22. ГУЗ «Могойтуйская центральная районная больница»
23. ГУЗ «Могочинская центральная районная больница»
24. ГУЗ «Нерчинская центральная районная больница»
25. ГУЗ «Нерчинско-заводская центральная районная больница»
26. ГУЗ «Оловянинская центральная районная больница»
27. ГУЗ «Ононская центральная районная больница»
28. ГУЗ «Приаргунская центральная районная больница»
29. ГУЗ «Сретенская центральная районная больница»
30. ГУЗ «Тунгокоченская центральная районная больница»
31. ГУЗ «Хилокская центральная районная больница»
32. ГУЗ «Шелопугинская центральная районная больница»
33. ГАУЗ «Клинический медицинский центр г. Читы»
34. ГУЗ «Детский клинический медицинский центр»

Утверждены
приказом
Министерства здравоохранения
Забайкальского края
от 24.05.2023 № 285/02

Рекомендуемые нормы времени на прием врачей-специалистов в МО, подведомственных Министерству здравоохранения Забайкальского края, оказывающих первичную медико-санитарную помощь *

(Таблица № 1)

Должность	Время первичного приема (НЕ менее), минут	Время повторного приема в связи с заболеванием (НЕ менее), минут	Время приема с профилактической целью (НЕ менее), минут	НПА
Врач-педиатр участковый	15	12	10,5	290н
Врач-терапевт участковый	15	12	10,5	290н
Врач общей практики	18	14,5	12,5	290н
Врач-оториноларинголог	16	13	11	290н
Врач-офтальмолог	14	11	10	290н
Врач-акушер-гинеколог	22	17,5	15,5	290н
Врач-стоматолог-терапевт	44	44	31	973н
Врач-стоматолог детский	44	36	15	973н
Врач-стоматолог	44	36	15	973н
Врач-хирург	26	26	18	810н
Врач-детский хирург	26	20	15	810н
Врач-фтизиатр	20	20	14	810н
Врач-психиатр-нарколог	24	20	20	-
Врач-психиатр детский (подростковый)	24	20	20	-

* нормы времени могут быть скорректированы с учетом специфики деятельности МО, подведомственной Министерству здравоохранения Забайкальского края

Типовой набор слотов для записи на прием к врачу в МО, подведомственных Министерству здравоохранения
Забайкальского края, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и первичную специализированную
медико-санитарную помощь при пятидневной рабочей неделе

(Таблица № 2)

Должность		Ставка		Продолжительность рабочего времени на приеме при 5-дневной рабочей неделе				Норма времени на одного пациента в минутах				Время слотов		Количество слотов				Конкурентные слоты		Конкурентные слоты, %	
		без учета коэфф. (час)		с учетом коэфф. 0,922(час)		с учетом коэфф (мин)/ день		Первичный прием	Профилактическая цель	Повторный прием	Прием на дому	Конкурентные слоты (мин/%) не менее 60%	Несконкурентные слоты (мин/%) не более 40%	Общее	Профилактическая цель	Прием на дому	Повторный прием	Процесс			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
Врач-педиатр участковый	1	30	36	33,22	39,9	432	15	12	10,5	30	311	121	29	6	8	9	2	63			
	1	31	30,45	366	36	36	15	12	10,5	30	287	112	26	6	6	4	2	61			
	1	39	36	432	399	432	15	12	10,5	30	364	102	24	5	5	4	2	63			
Врач-педиатр участковый	1	31	30,45	33,22	399	366	15	12	10,5	30	287	112	26	6	6	4	2	63			
	1	39	36	432	399	432	15	12	10,5	30	311	121	29	6	8	9	2	65			
	1	36	33,22	366	36	36	18	14,5	12,5	30	287	112	25	5	5	4	2	63			
Врач-оториноларинголог	1	39	36	33,22	399	432	18	14,5	12,5	30	287	112	25	5	5	4	2	62			
	1	36	30,45	366	36	36	16	13	11	20	311	121	29	6	6	4	2	63			
	1	33	30,45	366	36	36	16	13	11	20	287	112	26	6	6	4	2	63			
Врач-офтальмолог	1	39	36	33,22	399	432	16	12	10,5	20	287	112	26	6	6	4	2	63			
	1	36	30,45	366	36	36	14	11	10	20	311	121	27	6	6	4	2	63			
	1	31	30,45	366	36	36	14	11	10	20	287	112	26	6	6	4	2	63			
Врач-акушер-гинеколог	1	36	36	33,22	399	432	22	17,5	15,5	20	264	102	28	31	16	7	2	68			
	1	33	30,45	366	36	36	22	17,5	15,5	20	311	121	28	31	16	9	2	67			
	1	39	36	432	399	432	22	17,5	15,5	20	287	112	26	28	16	8	2	67			
Врач-стоматолог-терапевт	1	36	36	33,22	399	432	44	44	31	40	264	102	24	4	4	6	2	72			
	1	33	30,45	366	36	36	44	44	31	40	287	112	22	16	13	5	2	72			
	1	39	36	432	399	432	44	44	31	40	311	121	21	14	14	3	2	78			
Врач-стоматолог детский	1	36	36	33,22	399	432	44	36	15	40	264	102	26	16	2	2	2	77			
	1	33	30,45	366	36	36	44	36	15	40	311	121	26	16	2	6	2	77			
	1	39	36	432	399	432	44	36	15	40	287	112	26	16	2	6	2	77			
Врач-стоматолог	1	36	36	33,22	399	432	44	36	15	40	311	121	26	16	2	6	2	77			
	1	33	30,45	366	36	36	44	36	15	40	287	112	26	16	2	6	2	77			
	1	39	36	432	399	432	44	36	15	40	311	121	26	16	2	6	2	77			
Врач-хирург	1	36	36	33,22	399	432	44	36	15	40	311	121	26	16	2	6	2	77			
	1	33	30,45	366	36	36	44	36	15	40	287	112	26	16	2	6	2	77			
	1	39	36	432	399	432	44	36	15	40	311	121	26	16	2	6	2	77			
Врач-детский хирург	1	36	36	33,22	399	432	44	36	15	40	311	121	26	16	2	6	2	77			
	1	33	30,45	366	36	36	44	36	15	40	287	112	26	16	2	6	2	77			
	1	39	36	432	399	432	44	36	15	40	311	121	26	16	2	6	2	77			
Врач-фтизиатр	1	36	36	33,22	399	432	44	36	15	40	311	121	26	16	2	6	2	77			
	1	33	30,45	366	36	36	44	36	15	40	287	112	26	16	2	6	2	77			
	1	39	36	432	399	432	44	36	15	40	311	121	26	16	2	6	2	77			
Врач-педиатр-невролог	1	36	36	33,22	399	432	44	36	15	40	311	121	26	16	2	6	2	77			
	1	33	30,45	366	36	36	44	36	15	40	287	112	26	16	2	6	2	77			
	1	39	36	432	399	432	44	36	15	40	311	121	26	16	2	6	2	77			
Врач-педиатр-детский (подростковый)	1	36	36	33,22	399	432	44	36	15	40	311	121	26	16	2	6	2	77			
	1	33	30,45	366	36	36	44	36	15	40	287	112	26	16	2	6	2	77			
	1	39	36	432	399	432	44	36	15	40	311	121	26	16	2	6	2	77			

Типовой набор слогов для записи на прием к врачу в МО, подведомственных Министерству здравоохранения
Забайкальского края, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и первичную специализированную
медико-санитарную помощь при шестидневной рабочей недели

(Таблица № 3)

Должность	Ставка	Производительность рабочего времени на приеме при 6 дневной рабочей неделе				Норма времени на одного пациента в минутах				Время слотов		Количество слотов				Конкурентные слоты, %
		без учета коэфф (час)				Первичный прием	Профилактическая цель	Повторный прием	Прием на дому	Конкурентные слоты (мин/%) не менее 60%	Несконкурентные слоты (мин/%) не более 40%	Общее	Конкурентные слоты			
													Первичный прием	Профилактическая цель	Прием на дому	
Врач-педиатр участковый	1	30	36	360	15								12	10,5	70	250
	1	36	33,22	332,2	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	33	30,45	304,5	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
Врач-терапевт участковый	1	30	36	360	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	36	33,22	332,2	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	33	30,45	304,5	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
Врач общей практики	1	30	36	360	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	36	33,22	332,2	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	33	30,45	304,5	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
Врач-оториноларинголог	1	30	36	360	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	36	33,22	332,2	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	33	30,45	304,5	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
Врач-офтальмолог	1	30	36	360	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	36	33,22	332,2	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	33	30,45	304,5	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
Врач-акушер-гинеколог	1	30	36	360	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	36	33,22	332,2	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	33	30,45	304,5	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
Врач-стоматолог-терапевт	1	30	36	360	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	36	33,22	332,2	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	33	30,45	304,5	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
Врач-стоматолог-детский	1	30	36	360	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	36	33,22	332,2	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	33	30,45	304,5	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
Врач-стоматолог	1	30	36	360	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	36	33,22	332,2	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	33	30,45	304,5	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
Врач-хирург	1	30	36	360	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	36	33,22	332,2	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	33	30,45	304,5	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
Врач-детский хирург	1	30	36	360	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	36	33,22	332,2	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	33	30,45	304,5	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
Врач-фтизиатр	1	30	36	360	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	36	33,22	332,2	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	33	30,45	304,5	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
Врач-невролог-психиатр	1	30	36	360	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	36	33,22	332,2	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	33	30,45	304,5	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
Врач-невролог-детский (психиатр)	1	30	36	360	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	36	33,22	332,2	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	
	1	33	30,45	304,5	15	12	10,5	70	250	101	23	5	5	4	2	

Таблица

в течение рабочей недели

12

**Алгоритм формирования и ведения расписания приема врачей
специалистов МО, подведомственных Министерству здравоохранения
Забайкальского края, оказывающих первичную медико-санитарную
помощь. Термины и их определения**

(Таблица № 4)

Термины	Определения
Слот	Период времени в расписании приема медицинского работника, установленный для оказания единичного случая первичной медико-санитарной помощи (в том числе приема одного пациента)
Конкурентный слот	Слот, доступный для всех каналов записи с целью записи на прием к врачу
Дистанционная запись	Запись, совершенная гражданами удаленным способом без очного посещения МО
Горизонт записи	Период времени (количество дней), начиная с текущего дня, на который разрешена запись на прием к врачу.
Лист ожидания	Сбора заявок на запись к врачу при отсутствии вакантных слотов в расписании с последующей записью в случае появления освободившегося слота
Типовое расписание	Последовательно составленный на месяц типовой набор слотов, учитывающий режим работы МО, выходные и праздничные дни
Утвержденное расписание	Типовое расписание, адаптированное с учетом штатной численности и медицинских ресурсов конкретной МО

Настоящий алгоритм представляет собой описание последовательности действий, подходов и сроков формирования, ведения расписания, маршрутизации пациентов при осуществлении записи на прием к врачам МО, в том числе с использованием медицинской информационной системы (МИС).

Этапы формирования расписания приема в МО

1. Проведение оценки укомплектованности штатного расписания в МО, оказывающих первичную медико-санитарную помощь населению.
2. Определение нормы времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача, оказывающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.
3. Разработка типового набора слотов и типовых наборов расписания.
4. Формирование расписания и контроль правильности формирования.
5. Контроль актуальности расписания и своевременное внесение изменений в случае необходимости.
6. Ежемесячное согласование типового проекта расписания не позднее 1 числа календарного месяца, следующего за текущим периодом с руководителем ГУЗ «Медицинский информационно аналитический центр».

Этапы формирования расписания приема врачей в МО

(Таблица № 5)

№ п/п	Этапы	Источник предоставления данных	Документ	Результат
1.	Проведение оценки укомплектованности штатного расписания МО субъекта РФ, оказывающих первичную медико-санитарную помощь населению			
1.1.	Сбор штатных расписаний из МО	Отделы кадров МО	Штатное расписание	1. Рассчитан показатель укомплектованности должностями, выявлены дефицитные специальности 2. Наименование должностей приведено в соответствии с нормативными правовыми актами 3. Наименование медицинских услуг приведено в соответствие нормативным правовым актам
1.2.	Сбор данных о занятых врачебных ставках всех специальностей	Отделы кадров МО	Отчет о занятых врачебных ставках	
1.3.	Проведение анализа обеспеченности кадровым составом	Штатное расписание + отчет о занятых врачебных ставках		
1.4.	Проведение типизации должностей и услуг	Приказы Минздрава России		
2.	Определение нормы времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача, оказывающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях			
2.1.	Анализ нормативных актов	Приказы Минздрава России		1. Выбраны должности врачей, которым установлены нормы времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врачей, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях 2. Издан приказ/распоряжение о нормах времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врачей, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях
2.2.	Разработка и издание приказа/распоряжения о нормах времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врачей, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях	Приказы Минздрава России	Приказы Министерства здравоохранения Забайкальского края	
3.	Формирование расписания и контроль правильности формирования			
3.1.	Формирование и утверждение проекта расписания	Уполномоченное лицо МО	Типовое расписание	Сформировано и утверждено расписание на один месяц на основании графиков сменности рабочего времени с учетом структуры рабочего времени медицинских работников МО и графика работы МО (общее время, отведенное врачу на прием пациентов, должно соответствовать его графику рабочего времени)
3.2.	Анализ и внесение изменений в действующее (утвержденное) расписание	Уполномоченное лицо МО	Докладная записка заведующего структурным подразделением в случае внештатных ситуаций (временная нетрудоспособность врача, учеба, и т.д.)	Расписание изменено
3.3.	Внесение электронного расписания		Утвержденное расписание	Сформировано электронное расписание в МИС При выявлении несоответствий – внесены изменения
3.4.	Контроль актуальности действующего расписания			

Типовые наборы слотов (сетка расписания) для одного врача определенной специальности на один день с занимаемой штатной единицы

1. Формирование типовых наборов слотов по каждой должности врача выполняется с учетом установленной нормы времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача-специалиста, в том числе с учетом трудового договора (договоров), а также типов посещения пациента (по заболеванию, с профилактической целью, повторные обращения и др.) и их структуры.

2. Формирование типового набора осуществляется с учетом квотирования не менее 60 % конкурентных слотов для первичного приема в зависимости от структуры обращений, заболеваемости, с учетом демографических характеристик прикрепленного населения МО и других факторов. Слоты для повторного приема, включенные в типовой набор, не являются конкурентными для записи.

При этом в любом случае должно обеспечиваться правило: не менее 60 % общего времени работы врача, в рамках которого осуществляется прием пациентов, должно быть выделено под приемы, запись на которые осуществляется на конкурентной основе.

3. Типовой набор слотов учитывается при формировании графика работы и отображается в сетке расписания для одного врача определенной специальности на один день. Далее необходимо сформировать типовое расписание на один месяц, состоящее из наборов слотов, с учетом специфики и режима работы МО.

4. Формирование типа наименований слотов при составлении типового планирования выбирается из приведенного списка наименований, МО самостоятельно определяет перечень «Типов наименований «Не конкурентного слота» исходя из вида обращений (посещений)». Обязательным является требование установление приоритета расчетного количества по должности специалиста и занятой ставке утвержденного «Типа наименований «Конкурентного слота»», не менее установленной нормы.

5. В целях формирования единого типа планирования расписания сгруппированы исходя из вида посещений наименования слота (метки периода для создания). Группировка текущих наименований меток периода (слотов) по видам посещений утвержденных для формирования типовых наборов слотов в сетке записи:

Типы наименований «Конкурентного слота»

№ п/п	Первичное посещение (конкурентные слоты)	Нормативное время (устанавливается при создании типового расписания)
1	Первичный прием	Расчетные нормы времени на лечебно-диагностическое посещение (в мин.), установленные для каждого специалиста пункта 3 к настоящему приказу.
2	Первичный прием взрослый	
3	Первичный прием детский	
4	Первичный прием общий	

Внесение изменений в действующее расписание

В случае, если за 24 часа до времени повторного приема слоты для записи повторных пациентов не заполнены (свободны), МИС автоматически (при отсутствии автоматизации – медицинский регистратор или иное определенное руководителем МО лицо) меняет статус слота на «предназначенный для записи первично обратившихся пациентов» и делает его доступным для дистанционных форм записи (в электронной форме и по телефону).

Утвержденный проект расписания вносится в модуль «Регистратура» МИС и после ввода становится доступным для просмотра и работы с ним медицинским работникам и пациентам. Двухнедельное расписание должно быть доступно в любой текущий момент времени, что достигается ежедневным продлением доступного для записи интервала на один день в конце периода.

Внесение изменений в действующее электронное расписание осуществляется ответственным лицом по указанию руководителя

структурного подразделения МО по результатам согласования с руководителем (заместителем) МО.

В случае изменения времени приема в действующем расписании врача, корректировка должна осуществляться не позднее 17 ч. 00 мин. дня предшествующему началу следующего.

Алгоритм формирования и ведения расписания в МО

(Таблица № 6)

Роль (участник)	Алгоритм действий в рамках формирования и ведения расписания
Главный врач (заместитель)	Утверждение проекта расписания по всем структурным подразделениям МО на 14 и 30 дней
Работник отдела кадров	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прием или увольнение сотрудника на работу с учетом профессиональных навыков; 2. Подготавливает кадровую административную документацию; 3. Производит ознакомление сотрудника с нормативной и кадровой документацией; 4. Вносит информацию в федеральный регистр МО и медицинских работников; 5. Осуществляет корректировку данных сотрудников с учетом изменений должности и совместительства; 6. Передает информацию о вновь принятом сотруднике в день оформления заведующему структурным подразделением, для формирования расписания в МИС
Администратор МИС МО	<ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществляет редактирование справочника «Сотрудники»; «Структура предприятия»; 2. Ведение справочников кабинетов; 3. Создание рабочих мест в МИС; 4. Настройка участков; 5. Настройка привязки врача и участка.
Заведующий структурным подразделением	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сбор информации и подготовка проекта расписания по структурному подразделению для формирования расписания на срок: - 14 дней и 30 дней; 2. Сформировать расписание в соответствии с перечнем специальностей по компетенции подразделения, норм времени и процентного соотношения по типам приема; 3. Информировать главного врача МО и администратора МО о внесении изменений в расписание с указанием причины этих изменений.
Администратор (старший регистратор) МО, ответственный за работу с расписанием	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка проекта централизованного расписания по всем структурным подразделениям МО; 2. Согласование расписания с руководителем (заместителем) МО; 3. Корректировка проекта расписания с учетом замечаний руководителя (заместителя) МО; 4. Создание графика работы в медицинской информационной системе после утверждения; 5. Назначение графика работы сотруднику МО; 6. Внесение изменений в график с учетом изменений (листы временной нетрудоспособности, отпуска, увольнения) после информирования руководителя структурного подразделения; 7. Осуществление контроля за листом ожидания на предмет появления доступных конкурентных слотов.
Оператор Единого регионального контакт центра	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ведение приема обращений в разрезе поводов; 2. Обращение с целью консультации: уточнение вопроса пациента; 3. Обращение с целью получения неотложной помощи или вызова врача на дом: осуществляет уточнение повода вызова; 4. Производит уточнение контактной информации; 5. Уточняет МО по месту прикрепления или проживания; 6. Производит фиксацию вызова в реестр вызовов; 7. Производит планирование посещения через сетку записи на прием; 8. Информировать пациента о порядке оказания неотложной или плановой помощи на дому; 9. В случае необходимости информирует пациента о возможности и порядке вызова скорой медицинской помощи; 10. Обращение с целью получения записи на прием: <ul style="list-style-type: none"> - обращается к сетке записи на прием; производит уточнение наличия свободных слотов для записи; - производит запись пациента на прием; - информирует пациента о порядке прохождения приема; - производит отмену записи в случае потери актуальности записи на прием. 10. При отсутствии свободных слотов для записи записывает пациента в «Лист ожидания»; 11. Предварительный, за 24 часа до приема, обзвон пациентов с целью контроля их готовности к посещению поликлиники; 12. При отказе пациента от приема отмена записи или перенос записи на другую дату.
Оператор колл-центра МО	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ведет прием обращений в разрезе поводов; 2. Обращение с целью консультации: уточнение вопроса пациента; 3. Обращение с целью получения неотложной помощи или вызова врача на дом: <ul style="list-style-type: none"> - осуществляет уточнение повода вызова; - производит уточнение контактной информации; - производит фиксацию вызова в реестр вызовов; - производит планирование посещения через сетку записи на прием; 4. Информировать пациента о порядке оказания неотложной или плановой помощи на дому; 5. В случае необходимости информирует пациента о возможности и порядке вызова скорой медицинской помощи; 6. Обращение с целью получения записи на прием: <ul style="list-style-type: none"> - обращается к сетке записи на прием; - производит запись пациента на прием; - производит уточнение наличия свободных слотов для записи; - производит отмену записи в случае потери актуальности записи на прием; - производит отмену записи в случае потери актуальности записи на прием; 7. Производит отмену записи в случае потери актуальности записи на прием; 8. При отсутствии свободных слотов для записи записывает пациента в «Лист ожидания».
Администратор МО (помощь при работе с инфоматом)	Маршрутизация пациента в разрезе поводов обращения и консультирование по записи через инфомат.
Средний медицинский персонал	<ol style="list-style-type: none"> 1. Производит запись пациента на прием или услугу в случае выявления потребности в рамках проведения текущего приема; 2. При отсутствии свободных слотов для записи записывает пациента в «Лист ожидания».

Организация регистрации и обработки информации об обращениях граждан для записи на прием к врачу в условиях отсутствия свободных слотов (внедрение механизма «Лист ожидания»)

1. Внедрение механизма «Лист ожидания» позволяет фиксировать информацию о необходимости записи граждан в МО, в том числе в условиях отсутствия свободных слотов в расписании.
2. Важным условием функционирования механизма является гарантированное оказание медицинской помощи обратившемуся пациенту в сроки, установленные Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Забайкальском крае на соответствующий календарный, в том числе за счет маршрутизации пациентов, перераспределения функций персонала МО и иных организационных решений.
3. В момент включения пациента в «Лист ожидания» необходимо уточнить цель его обращения. Если цель обращения не требует создания записи на прием, пациент маршрутизируется напрямую в МО или получает помощь на дому и не вносится в «Лист ожидания».
5. Ответственному за работу с расписанием следует отслеживать изменение в расписании, в том числе появление вакантных слотов. Следует организовать систему уведомлений об освобождении слотов (при наличии) или его работу с электронным отчетом, который отображает вакантные слоты в разрезе МО и специальностей. При этом отчет должен иметь фильтрацию по диапазону времени. Ответственному за работу с расписанием следует отслеживать появление вакантных слотов для записи пациентов из «Листа ожидания».
6. После появления вакантных слотов ответственный за работу с расписанием или уполномоченный сотрудник МО должен связаться с первым стоящим в очереди «Листа ожидания» пациентом, предложить ему освободившиеся дату и время приема и получить обратную связь о согласии/не согласии записи в освободившееся время. В случае согласия пациента на запись к врачу в предложенное время статус заявки в «Листе ожидания» меняется на «Переведена в запись».
7. Если пациент отказывается от предложенного времени, порядок его очереди сохраняется, а ответственный за работу с расписанием обзванивает следующего в «Листе ожидания» пациента.

Перечень поводов обращения пациентов для определения маршрутизации

Основные виды поводов обращений пациентов при записи на прием:

1. Запись на прием к врачу-специалисту по поводу заболеваний первичная.
2. Запись на прием к врачу-специалисту по поводу заболеваний повторная.
3. Запись на прием к врачу-специалисту с профилактической целью.
4. Запись на прием к врачу-специалисту в рамках диспансерного наблюдения.
5. Запись с целью получения услуг инструментальной и/или лабораторной диагностики.
6. Получение назначения, направления, справки, выписки, листа нетрудоспособности, иных документов.
7. Получение информации о медицинской помощи.
8. Запись на вакцинацию.
9. Получение конфиденциальной информации о медицинской помощи.
10. Вызов врача на дом.
11. Входящие обращения – это любые инициированные пациентом обращения по поводу получения медицинской помощи. Первым этапом обработки любого обращения является исключение экстренной, угрожающей жизни пациента, ситуации.
12. При высокой вероятности экстренной ситуации требуется безотлагательно принять меры к врачебному консультированию и оказанию медицинской помощи. Для этого необходимо перевести дистанционное обращение на медицинского работника отделения (кабинета) неотложной медицинской помощи или оформить заявку на вызов медицинского работника на дом, включая вызов скорой медицинской помощи.
13. В неотложной ситуации, при очном обращении, необходимо проводить маршрутизацию пациента до кабинета неотложной помощи или оформить вызов врача на дом, включая вызов скорой медицинской помощи (далее - СМП).

Цели визитов

Обращения с целью получения плановой медицинской помощи

Обращения с целью получения экстренной и неотложной медицинской помощи

Внеплановые обращения пациентов с острыми заболеваниями/обострением хронических заболеваний (применение чек-листа)

Требуется экстренная помощь

Вызов скорой помощи

Вызов врача (фельдшера)

Направление к дежурному/фельдшеру

Направление к участковому терапевту

Фельдшер/участковый терапевт

Участковый терапевт/фельдшер

Кабинет/отделение профилактики

Профилактический осмотр/диспансеризация (I и II этап) Вакцинация

Направление на МСЭ

Диспансерное наблюдение

Первичный и повторный прием

Получение справок:
- Справка о состоянии здоровья
- Справка об эпид. окружении
- Получение выписки из медицинской документации
- Форма 086/у для поступления в ВУЗ
- Оформление санаторно-курортной карты, Выписка лекарств.

Продление больничного после выписки из стационара

24 часа

Запись в свободный спот:

Информационные обращения

Расписание работы кабинетов и врачей

Местоположение МО

Режим работы МО

Порядок прикрепления к МО

Сроки и порядок проведения диспансеризации

Виды исследований и правила подготовки

Порядок записи на прием/исследования

Способы подачи жалоб на отказ в оказании мед. помощи, качество предоставления услуг

График приема главного врача и его заместителей

Речевые модули взаимодействия с пациентом при его обращении в кол-центр, регистратуру медицинской организации для записи на прием к врачу, при актуализации записи на прием к врачу, чек-лист для определения экстренного и неотложного обращения пациента

1. Определение перечня целей обращения и маршрутизация пациентов.

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

- 1) кратчайшее время обработки целевых обращений граждан, в том числе посредством внедрения скриптов разговора или речевых модулей (правила информирования пациента по телефону);
- 2) надлежащее информирование пациентов способами, не требующими постоянного прямого участия персонала в информировании и координации пациентов: официальный сайт медицинской организации, ресурсы поисковых систем и др.;
- 3) интуитивно понятные схемы маршрутизации пациентов в медицинских организациях в зависимости от цели обращения и систему навигации (внутри медицинской организации и на ее территории).

В случае обращения пациента с информационной целью, оператор кол-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 оператором кол-центра/ регистратуры информации.

2. Основные виды целевых обращений пациентов:

- 1) запись на прием к врачу-специалисту по поводу заболеваний и с профилактической целью;
- 2) запись на прием к врачу-специалисту по поводу заболеваний повторно;
- 3) запись на прием к врачу-специалисту в рамках диспансерного наблюдения;
- 4) запись с целью получения услуг инструментальной и/или лабораторной диагностики;
- 5) запись для прохождения первого или второго этапа

диспансеризации;

6) запись на вакцинацию;

7) получение назначения, направления, справки, выписки, листа нетрудоспособности и иных медицинских документов;

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

В случае обращения пациента с целью получения медицинской помощи оператор кол-центра/регистратуры медицинской организации осуществляет целевой запрос, 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.

При установлении оператором кол-центра/регистратуры медицинской организации по чек-листу экстренного состояния у пациента, пациенту предлагается осуществить переадресацию звонка (при наличии технической возможности) в отделение скорой медицинской помощи (далее - СМП), либо осуществить вызов СМП оператором кол-центра/регистратуры медицинской организации. Результатом рассмотрения обращения пациента является своевременное оказание экстренной медицинской помощи.

При установлении оператором кол-центра/регистратуры медицинской организации по чек-листу неотложного состояния у пациента, пациенту предлагается осуществить явку в кабинет неотложной помощи медицинской организации или оформление записи на вызов на дом медицинского работника. Результатом рассмотрения обращения пациента является своевременное оказание неотложной медицинской помощи.

В случае если пациент обратился с целью, не требующей записи на прием к врачу (например: с целью получения услуг инструментальной и/или лабораторной диагностики, получение назначения, направления, справки, выписки, листа нетрудоспособности, иных документов, для прохождения первого или второго этапа диспансеризации, получения конфиденциальной информации о медицинской помощи, записи на вакцинацию и т.п.), оператор кол-центра/регистратуры медицинской организации информирует пациента о возможности обработки обращения без записи на прием к врачу, согласовывает условия явки в медицинскую организацию. Результатом рассмотрения обращения является передача обращения определенным по административному функционалу немедицинским работникам.

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

Действия оператора	Что сказать
1. Приветствие пациента и начало контакта	
Входящий звонок. Голосовое приветствие	Добрый день/утро/вечер. Представиться (наименование медицинской организации) сотрудник/оператор/регистратор (имя). Чем я могу Вам помочь?
2. Выслушать пациента	
Определить цель обращения: ✓ запрос информации ✓ целевое обращение	Скажите, как я могу к Вам обратиться? Проговорить цель/причину обращения пациента.
3. Определить цель обращения	
3.1. Запрос информации	
Запрос информации в рамках компетенции оператора / регистратора медицинской организации	
ДА	Ответ в пределах компетенции оператора. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
НЕТ	К сожалению, мы не располагаем данной информацией. Необходимую информацию Вы можете уточнить ****. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
3.2. Целевой запрос	
Запрос по записи на прием к врачу, исследование, вакцинацию	
ДА	Уточнение экстренности обращения к врачу по чек-листу (см. чек-лист п. IV)
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. - (при отсутствии технической возможности перевода звонка в отделение СМП). Мы передадим Ваш вызов в отделение СМП. Давайте еще раз уточним адрес пребывания.... (адрес). Сможете ли Вы (или Ваши соседи, родственники) открыть дверь? (номер телефона родственников, соседей). Ожидайте бригаду скорой медицинской помощи. Всего доброго, до свидания.
Требуется неотложная помощь	Имя Отчество пациента, согласно Вашим ответам, Вам необходимо обратиться в кабинет неотложной медицинской помощи или мы можем оформить вызов врача на дом. - (при согласии пациента обратиться 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, давайте еще раз уточним адрес пребывания.... (адрес). Сможете ли Вы (или Ваши соседи, родственники) открыть дверь? (номер телефона родственников, соседей). Ожидайте врача. Всего доброго, до свидания.
НЕТ	В случае определения цели запроса при возможном 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 ...
Вызов врача на дом	Имя Отчество пациента, давайте еще раз уточним адрес пребывания.... (адрес). Сможете ли Вы (или Ваши соседи, родственники) открыть дверь? (номер телефона родственников, соседей). Ожидайте врача. Всего доброго, до свидания.
4. Оформление записи на прием к врачу	
Обращение к пациенту	Уточните, пожалуйста, специализацию врача, к которому вы хотите записаться
Если врач временно не осуществляет прием	К сожалению, все свободные слоты заняты. Мы можем

	предложить Вам запись в Лист ожидания.
	Описание процедуры записи в Лист ожидания см. раздел 9.
5. Выбор врача	
Обращение к пациенту	Знаете ли фамилию врача, к которому Вы хотите записаться?
Если указанный врач отсутствует в списке	К сожалению, свободных слотов нет. Можем предложить Вам других врачей или записать в Лист ожидания.
Если пациент не может назвать фамилию врача	Описание процедуры записи в Лист ожидания см. раздел 9. Запись возможна к следующим врачам: (перечислить фамилии всех врачей)
6. Выбор даты и времени приема	
Выбор удобной даты, времени для записи к врачу	Свободное время для записи к ... (специалисту) на ... (озвучиваем даты/свободных слотов). На какое время Вам будет удобно?
Если пациента не устраивает предложенное дата и время	Мы можем предложить Вам запись в Лист ожидания. Описание процедуры записи в Лист ожидания см. раздел 1.9.
7. Оформление заявки	
Обращение к пациенту	Вы хотите записаться к врачу (специализация, ФИО, дата и время приема), правильно?
Получение согласия пациента	Пожалуйста, назовите Фамилию имя отчество того, кого требуется записать на прием, дату рождения и номер телефона
Если абонент не хочет оставлять свой телефон	Мы должны предупредить Вас, что в случае изменений в расписании приема врача, у сотрудников медицинского учреждения не будет возможности сообщить Вам об этом.
8. Подтверждение записи	
Если пациент согласен	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.
Если пациент передумал	В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена.
Если абонент просит записать его еще раз к этому врачу	Запись на прием к врачу одного профиля возможна только на одно время. Вы можете повторно записаться после посещения врача.
Окончание разговора	Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
9. Запись в лист ожидания	
Обращение к пациенту	Пожалуйста, назовите Фамилию имя отчество того, кого требуется записать, удобное время посещения медицинской организации и контактный номер телефона
Если пациент передумал	Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
Если абонент не хочет оставлять свой телефон	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!
10. Подтверждение внесения в Лист ожидания	
Обращение к пациенту	ФИО пациента записан в Лист ожидания к (наименование специальности врача). При появлении свободных талонов наши специалисты свяжутся с Вами для подтверждения записи. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!

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

Действия оператора	Что сказать
1. Приветствие пациента	
Исходящий звонок. Голосовое приветствие	Здравствуйте! Представиться (наименование медицинской организации). Сотрудник/оператор/регистратор (имя). Как я могу к Вам обратиться? Далее при общении использовать только имя и отчество пациента.
2. Подтверждения даты и времени записи	
Обращение к пациенту	Имя отчество пациента, Вы были записаны в Лист ожидания на прием к врачу (специализация, ФИО). В настоящее время имеется свободное время для записи к ... (специалисту) на ... (озвучиваем даты свободных слотов). На какое время Вам будет удобно?
Пациент выбирает удобное время	Итак, Вы записаны на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники). Мы Вас ожидаем, всего доброго/до свидания!
3. Подтверждение внесения в Лист ожидания	
Если пациента не устраивает предложенное время	Имя отчество пациента Вы остаетесь в Листе ожидания к (наименование специальности врача). При появлении свободных талонов наши специалисты свяжутся с Вами для подтверждения записи. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!

III. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при актуализации записи (за 24-28 часов до приема)

Действия оператора	Что сказать
1. Приветствие пациента	
Исходящий звонок. Голосовое приветствие	Здравствуйте! Представиться (наименование медицинской организации). Сотрудник/оператор/регистратор (имя). Как я могу к Вам обратиться? Далее при общении использовать только имя и отчество пациента.
2. Подтверждения времени записи	
Обращение к пациенту	Имя отчество пациента, Вы записаны на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники). Сможете ли Вы подойти?
ДА	Итак, Вы записаны на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники). Мы Вас ожидаем, всего доброго/до свидания!
НЕТ	Уточните, пожалуйста, не желаете ли Вы рассмотреть иное время/дату для записи?
3. Оформление записи на прием к врачу	
НЕТ	В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена.
ДА	Вы планируете записаться к тому же врачу (имя фамилия врача)
3.1 Выбор врача	
Если указанный врач отсутствует в списке	К сожалению, свободных слотов нет. Можем предложить Вам других врачей или записать в Лист ожидания.
Если пациент не может назвать фамилию врача	Описание процедуры записи в Лист ожидания см. раздел 7. Запись возможна к следующим врачам: (перечислить фамилии всех врачей) Поиск врача в списке
4. 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 дата и время (поиск даты)	На какое время Вам будет удобно? Мы можем предложить Вам запись в Лист ожидания. Описание процедуры записи в Лист ожидания см. раздел 7.
Обращение к пациенту	5. Оформление заявки Вы хотите записаться к врачу (специализация, ФИО, дата и время приема), правильно?
Получение согласия пациента	6. Подтверждение записи 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!
Если пациент согласен	В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена.
Если пациент передумал	7. Запись в Лист ожидания Пожалуйста, назовите удобное время посещения медицинской организации. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
Если пациент согласен	8. Подтверждение внесения в Лист ожидания ФИО пациента записан в Лист ожидания к (наименование специальности врача). При появлении свободных талонов наши специалисты свяжутся с Вами для подтверждения записи. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
Если пациент передумал	
Обращение к пациенту	

IV. Чек-лист для определения экстренного и неотложного обращения пациента в медицинскую организацию

№ п/п	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. Использовали нитроглицерин? Не помогает нитроглицерин (нитроспрей)? Помогает? 3. Отдают ли боли в руку, плечо, лопатку? 4. Имеется ли бледность, холодный пот? 5. Имеется ли затрудненное дыхание? 6. Был ли ранее инфаркт? 7. Была ли травма грудной клетки?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-7	Экстренная
			«Нет» на вопросы 1, 3-7	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 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?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-8	Экстренная
			«Нет» на вопросы 1-7	Неотложная

V. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при актуализации записи (за 24-28 часов до приема) в случае, если записан пациент был через ЕПГУ, региональный портал или инфомат

Действия оператора	Что сказать
1. Приветствие пациента	
Исходящий звонок. Голосовое приветствие	Здравствуйте! Представиться (наименование медицинской организации). Сотрудник/оператор/регистратор (имя). Как я могу к Вам обратиться? Далее при общении использовать только имя и отчество пациента.
Обращение к пациенту	Имя отчество пациента, Вы записаны на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники). Сможете ли Вы подойти?
НЕТ	Переходим в раздел «Оформление записи на прием к врачу»
ДА	Можно уточнить цель Вашего обращения?
2. Определить цель обращения	
2.1. Запрос информации	
Запрос информации в рамках компетенции оператора / регистратора медицинской организации	
ДА	Ответ в пределах компетенции оператора. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
НЕТ	К сожалению, мы не располагаем данной информацией. Необходимую информацию Вы можете уточнить ****. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
3. Целевое обращение	
Запрос по записи на прием к врачу, исследование, вакцинацию	
ДА	Уточнение экстренности обращения к врачу по чек-листу (см. чек-лист п. IV)
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. - (при отсутствии технической возможности перевода звонка в отделение СМП). Мы передадим Ваш вызов в отделение СМП. Давайте еще раз уточним адрес пребывания.... (адрес). Сможете ли Вы (или Ваши соседи, родственники) открыть дверь? (номер телефона родственников, соседей). Ожидайте бригаду скорой медицинской помощи. Всего доброго, до свидания.
Требуется неотложная помощь	Имя Отчество пациента, согласно Вашим ответам, Вам необходимо обратиться в кабинет неотложной медицинской помощи или мы можем оформить вызов врача на дом. - (при согласии пациента обратиться 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, давайте еще раз уточним адрес пребывания...(адрес). Сможете ли Вы (или Ваши соседи, родственники) открыть дверь? (номер телефона родственников, соседей). Ожидайте врача. Всего доброго, до свидания.
НЕТ	В случае определения цели запроса при возможном направлении пациента без использования записи к врачу (в

	кабинет/отделение медицинской профилактики, кабинет выдачи справок, рецептов и др.) <i>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 ...</i>
4. Подтверждения даты и времени записи	
Обращение к пациенту	<i>Итак, Вы записаны на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники). Мы Вас ожидаем, всего доброго/до свидания!</i>
5. Оформление записи на прием к врачу	
Обращение к пациенту	<i>Уточните, пожалуйста, не желаете ли Вы рассмотреть иное время/дату для записи?</i>
НЕТ	<i>В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена.</i>
ДА	<i>Вы планируете записаться к тому же врачу (имя фамилия врача)</i>
6. Выбор врача	
Если указанный врач отсутствует в списке	<i>К сожалению, свободных слотов нет. Можем предложить Вам других врачей или записать Вас в Лист ожидания. Описание процедуры записи в Лист ожидания см. раздел 10.</i>
Если пациент не может назвать фамилию врача	<i>Запись возможна к следующим врачам: (перечислить фамилии всех врачей) Поиск врача в списке</i>
7. Выбор даты и времени приема	
Выбор удобной даты, времени для записи к врачу. Поиск даты и времени	<i>Свободное время для записи к ...(специалисту) на ... (озвучиваем даты/свободных слотов). На какое время Вам будет удобно?</i>
Если пациента не устраивает предложенное дата и время	<i>Мы можем предложить Вам запись в Лист ожидания. Описание процедуры записи в Лист ожидания см. раздел 10.</i>
8. Оформление заявки	
Обращение к пациенту	<i>Вы хотите записаться к врачу (специализация, ФИО, дата и время приема), правильно?</i>
9. Подтверждение записи	
Если пациент согласен	<i>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. Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</i>
Если пациент передумал	<i>В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена.</i>
10. Запись в лист ожидания	
Обращение к пациенту	<i>Пожалуйста, назовите удобное время посещения медицинской организации</i>
Если пациент передумал	<i>Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</i>
11. Подтверждение внесения в Лист ожидания	
Обращение к пациенту	<i>ФИО пациента записан в Лист ожидания к (наименование специальности врача). При появлении свободных талонов наши специалисты свяжутся с Вами для подтверждения записи. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</i>

VI. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при его обращении в единый кол-центр региона

Действия оператора	Что сказать
Исходящий звонок. Голосовое приветствие	1. Приветствие пациента Единая регистратура Здравствуйте! (имя оператора)
Определить цель обращения: ✓ запрос информации ✓ целевое обращение	1.2 Выслушать пациента Скажите, как я могу к Вам обратиться? Проговорить цель/причину обращения пациента.
Запрос информации в рамках деятельности кол-центра: - о способах записи на прием к врачу в Забайкальском крае.	1.3. Запрос информации
НЕТ	К сожалению, кол-центр не располагает данной информацией. Необходимую информацию Вы можете уточнить по телефону регистратуры Вашей поликлиники ***** Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
ДА	Запись на прием к врачу в электронном виде осуществляется к врачам медицинских организаций города Читы и Забайкальского края. Записаться на прием к врачу можно одним из следующих способов: - при личном обращении в регистратуру поликлиники или по телефону; - через Единую региональную информационно-справочную службу по номеру 122 (режим работы с 8:30 до 17:00); - через Единый портал государственных услуг РФ www.gosuslugi.ru . Запись через кол-центр и ЕПГУ осуществляется к врачам первичной специализации: терапевт, педиатр, стоматолог, гинеколог и врач общей практики и др. Перечень врачей, запись к которым возможна в электронном виде, регламентирован МЗ РФ. Мы могли бы оказать вам помощь и проконсультировать по записи на прием к врачу через Единый портал государственных услуг РФ. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
Жалоба на организацию системы электронной записи на прием к врачу (отказ в приеме, отсутствие расписания врача)	1.4 Жалоба
НЕТ	К сожалению, кол-центр не может оказать Вам помощь в данной ситуации. По данному вопросу Вы можете обратиться в Единую региональную информационно-справочную службу Министерства здравоохранения Забайкальского края по номеру 122. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
ДА	Мы можем зарегистрировать Ваше обращение. Уточните, пожалуйста, поликлинику, фамилию врача, дату и время приема. Пожалуйста, назовите ваши ФИО. Каким образом Вы хотите получить ответ о результатах рассмотрения обращения? Оставьте, пожалуйста, Ваши контактные данные (почтовый адрес, адрес электронной почты). Ваше обращение зафиксировано. Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня обращения. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
Уточнение экстренности обращения	2. Запись на прием к врачу ДА - Уточнение экстренности обращения к врачу по чек-листу (см. чек-лист п. IV)
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 медицинской помощи или мы можем оформить вызов врача на дом. - (при согласии пациента обратиться в кабинет неотложной помощи). Вы, Имя Отчество пациента, можете пройти в кабинет неотложной медицинской помощи номер ...наименование медицинской 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

Не требуется оказания неотложной или экстренной помощи	пациента, дайте еще раз точный адрес пребывания... (адрес). Сможете ли Вы (или Ваши соседи, родственники) открыть дверь? (номер телефона родственников, соседей). Ожидайте врача. Всего доброго, до свидания.
3. Подтверждение возможности записи на прием к врачу через Кол-центр	
Обращение к пациенту	Уточните, пожалуйста, в какую поликлинику Вы хотели бы записаться
Если пациент хотел бы в краевую больницу, кардиоцентр, госпиталь ветеранов войн, онкодиспансер и др. специализированные учреждения	К сожалению, запись на прием к врачам данного учреждения через кол-центр не осуществляется. Поликлиника ГУЗ «_____» 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!
Если указанная поликлиника входит в перечень учреждений, запись в которые осуществляется через Кол-центр	Уточните, пожалуйста, специализацию врача, к которому вы хотите записаться
Если к врачу узкой специализации: эндокринолог, кардиолог, невролог и т.д.	К сожалению, запись на прием к врачам узких специализаций через кол-центр не осуществляется. Информацию о возможности записи к данному специалисту вы можете уточнить в регистратуре поликлиники по телефону *****. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
Терапевт, педиатр, стоматолог, гинеколог и врач общей практики и др.	Уточните, пожалуйста, Вы хотите записать ребенка или взрослого?
4. Выбор врача	
Обращение к пациенту	Знаете ли фамилию врача, к которому Вы хотите записаться
Если указанный врач отсутствует в списке	К сожалению, свободных слотов нет. Можем предложить Вам других врачей.
Если пациент не может назвать фамилию врача	Запись возможна к следующим врачам: (перечислить фамилии всех врачей) Поиск врача в списке
Если пациент сомневается в том, что выбранный врач сможет его принять.	Информацию о возможности приема выбранного врача Вы можете уточнить в регистратуре поликлиники по телефону ***. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
5. Выбор даты и времени приема	
Выбор удобной даты, времени для записи к врачу. Поиск даты и времени	Свободное время для записи к ... (специалисту) на ... (озвучиваем даты свободных слотов). На какое время Вам будет удобно?
Если пациента не устраивает предложенное дата и 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!
6. Оформление заявки	
Обращение к пациенту	Вы хотите записаться к врачу (специализация, ФИО, дата и время приема), правильно?
Если пациент согласен	Пожалуйста, назовите номер Вашего: Полиса ОМС или Ваши ФИО. Дата Вашего рождения и Номер контактного телефона.
Если отсутствуют данные	Запись производится исключительно при условии предоставления необходимых данных. Вы можете уточнить данные и перезвонить позднее.
Если абонент не хочет оставлять свой телефон	Мы должны предупредить Вас, что в случае изменений в расписании приема врача, у сотрудников медицинского учреждения не будет возможности сообщить Вам об этом.
Если абонент не согласен предоставлять свой номер полиса ОМС	Запись абонента происходит в любом случае при предоставлении ФИО, даты рождения и контактного номера телефона.
7. Подтверждение записи	
Обращение к пациенту	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 в регистратуру поликлиники и предоставить Ваши документы. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!
Если абонент просит записать его еще раз к этому врачу	Запись на прием к врачу одного профиля возможна только на одно время. Вы можете повторно записаться после посещения врача.
Если пациент передумал	В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена.

VII. Фразы-провокаторы, которые следует избегать в общении

Фразы-провокаторы	Рекомендуемая замена
<ul style="list-style-type: none"> – Девушка – Женщина – Молодой человек – Мужчина – Дамочка 	<ul style="list-style-type: none"> – Обращайтесь к пациенту по имени, на «Вы» или нейтрально. Например, «Скажите, пожалуйста»
<ul style="list-style-type: none"> – Нет – Нельзя («так оформлять нельзя») – Не получится («завтра не получится») – Не принимает («завтра доктор не принимает») – Невозможно – Но 	<ul style="list-style-type: none"> – Я предлагаю. – Можно («можно оформить по-другому») – Получится, только если. – В нашем с Вами случае возможно только. – Доктор принимает. – В данной ситуации. – Тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант — это.
<ul style="list-style-type: none"> – Ваша проблема 	<ul style="list-style-type: none"> – Этот вопрос – Наш вопрос – Наша с вами ситуация
<ul style="list-style-type: none"> – Уменьшительно-ласкательные слова: минуточку, секундочку, договорчик, звоночек 	<ul style="list-style-type: none"> – Одну минуту, пожалуйста. Договор, звонок
<ul style="list-style-type: none"> – Вы не поняли – Вы меня не слышите 	<ul style="list-style-type: none"> – Наверно, я не точно выразился. – Я хочу сказать. – Я имею ввиду.
<ul style="list-style-type: none"> – Простите за беспокойство 	<ul style="list-style-type: none"> – Уточните, пожалуйста.
<ul style="list-style-type: none"> – Я не знаю – Я думаю, что – Наверное – Скорее всего – У меня нет такой информации 	<ul style="list-style-type: none"> – Одну минуту, пожалуйста, я уточню. – Я уточню этот вопрос, и мы с Вами обязательно свяжемся.
<ul style="list-style-type: none"> – Ничего не можем сделать для Вас – Не могу Вам ничего предложить – Ничем не могу вам помочь – Ничего не могу обещать – Это от нас не зависит 	<ul style="list-style-type: none"> – В этом случае Вам следует – Вы можете сделать – Я Вам рекомендую – Я могу предложить
<ul style="list-style-type: none"> – Вы должны – Вам придется 	<ul style="list-style-type: none"> – Давайте мы с Вами сделаем следующее
<ul style="list-style-type: none"> – Естественно – Конечно же – Само собой разумеется – И так понятно, что 	<ul style="list-style-type: none"> – Вы сказали все верно – Вы правильно все поняли
<ul style="list-style-type: none"> – Главный врач (заведующий отделением, мой руководитель) сейчас не может (не сможет) с Вами поговорить 	<ul style="list-style-type: none"> – Решение этого вопроса находится в моей компетенции – Давайте посмотрим, что можно сделать
<ul style="list-style-type: none"> – А мы-то здесь причем? – Это же не я Вас неправильно проконсультировал(а) – Не знаю, кто Вам такое сказал 	<ul style="list-style-type: none"> – Мы разберемся в сложившейся ситуации – Приношу Вам свои извинения – Приносим извинения
<ul style="list-style-type: none"> – Мы этого не делаем (не предоставляем) 	<ul style="list-style-type: none"> – Мы делаем только.... – Этим вопросом занимается другой специалист. Я сейчас Вам скажу время его приема.
<ul style="list-style-type: none"> – Этого не может быть - Вы что-то путаете 	<ul style="list-style-type: none"> – Давайте уточним
<ul style="list-style-type: none"> – Точных сроков сказать не могу 	<ul style="list-style-type: none"> – Точные сроки сейчас назвать трудно - Точные сроки будут известны позже. Позвоните пожалуйста.
<ul style="list-style-type: none"> – Это Ваша вина – Это не наша вина, что. 	<ul style="list-style-type: none"> – Я могу предложить.
<ul style="list-style-type: none"> – Что Вас еще не устраивает? 	<ul style="list-style-type: none"> – Я могу помочь Вам в сложившейся ситуации?
<ul style="list-style-type: none"> – А зачем Вы это сделали? 	<ul style="list-style-type: none"> – Я правильно Вас понял(а)?
<ul style="list-style-type: none"> – Вообще-то 	<ul style="list-style-type: none"> – Могу отметить, что
<ul style="list-style-type: none"> – Вы меня, конечно, извините, но 	<ul style="list-style-type: none"> – Хочу обратить Ваше внимание на то, что
<ul style="list-style-type: none"> – Я Вам уже говорил(а) 	<ul style="list-style-type: none"> – Хочу обратить Ваше внимание на то, что

VIII. Внештатные ситуации, приводящие к дезорганизации работы медицинской организации

Ситуация	Что делать
В адрес оператора звучит ненормативная лексика/оскорбления	К сожалению, в подобном тоне у нас не получится конструктивного диалога. Возьмите паузу и перезвоните нам. Я вынуждена положить трубку. Благодарю за звонок, всего доброго, до свидания (оператор кладет трубку).
Пациент требует телефон руководства	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.
Угроза и хамство по отношению к оператору, намеренное перебивание речи оператора	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 ошибиться. 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	Ответ оператора контакт центра: пожалуйста, произнесите Ваш вопрос, Вас не слышно! К сожалению, Вас не слышно. (Оператор заканчивает разговор)
Если на линии дети, баловство	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	Пожалуйста, постарайтесь не волноваться. Вместе мы разберемся в том, что Вам необходимо от меня услышать.
Вежливый отказ	К сожалению, записи на сегодня нет. Но я могу предложить Вам другие варианты. К сожалению, я не могу записать Вас, поскольку... так как...(аргументация)
Прием плановых / экстренных пациентов задерживается более, чем на 30—40 минут, около кабинета образуется толпа, которая очевидно беспокоится	1. Постучать в дверь, зайти в кабинет и сообщить врачу, что происходит длительная задержка по времени на столько-то минут, следует предупредить пациентов о смещении времени приема; 2. При отсутствии реакции со стороны врача сообщить заведующему центра о длительной задержке приема и необходимости перераспределения пациентов
Конфликтная ситуация в регистратуре: пациент в состоянии опьянения, ругается, демонстрирует неадекватное поведение	1. Не вступать с пациентом в спор; 2. Сообщить, что у вас нет полномочий для решения проблем данного пациента, предложить пройти в кабинет к заведующему/главному врачу и разобраться в ситуации; 3. Позвонить заведующему/сервис менеджеру и попросить подойти для выяснения ситуации; 4. Не оставаться наедине с пациентом, при опасности жизни и здоровью пользоваться тревожной кнопкой и/или звонить в милицию.
Пациент хочет записаться на прием, а талонов свободных нет – ему надо срочно, потому что госпитализация, заканчиваются таблетки по ДЛО и т.п. Потерялись анализы пациента, неправильно оформлен больничный лист, выявлена ошибка в документации.	1. Сказать пациенту, что вы понимаете, что ему нужно и сделаете все возможное, чтобы он получил эту услугу вовремя; 2. Проверить, что контактный номер пациента есть в МИС и он записан корректно, уточнить, что этот телефон работает; 3. Сообщить пациенту, что вы ему перезвоните в определенное время – сегодня в 14:00, в течение двух часов – и предложите решение этой проблемы доступными способами; 4. Сообщить о проблеме сервис-менеджеру или заведующему центром; 5. В обозначенное пациенту время даже в случае отсутствия решения проблемы позвонить пациенту и сообщить о результате ваших действий;

<p>Пациент просит у вас то, что вы не знаете, что, и даже не понимаете, что это может быть</p>	<p>6. В случае неясной ситуации предложить пациенту прийти на прием к заведующему для решения вопроса.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Попросить пациента четко сформулировать запрос; 2. Дословно записать его со слов пациента в его формулировке, повторить ему записанное и убедиться, что вы все правильно записали; 3. Проверить, что контактный номер пациента есть в МИС и он записан корректно, уточнить, что этот телефон работает; 4. Сообщить пациенту, что вы ему перезвоните в определенное время – сегодня в 14:00, в течение двух часов – и предложите возможные способы решения данного вопроса; 5. Написать в общий чат с коллегами или руководством запрос пациента, либо повесить фотографию записи со слов; 6. В случае отсутствия адекватных ответов, обратиться к заведующему центра; 7. В обозначенное пациенту время даже в случае отсутствия решения проблемы позвонить пациенту и сообщить о результате ваших действий; 8. В случае окончательно неясной ситуации предложить пациенту прийти на прием к заведующему для решения вопроса.
<p>Вы видите, что пациент забирает с собой мелкое имущество поликлиники (бахилы, пластиковые стаканчики, салфетки и т.п.)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. При возможности дать понять пациенту, что вы видите, что он делает; 2. Ничего не делать; 3. Ни в коем случае не пытаться стыдить пациента в содеянном.
<p>Вы видите, что дети/взрослые причиняют вред имуществу поликлиники</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подойти к пациентам и уточнить, что во всех общественных пространствах поликлиники работают камеры в режиме постоянной записи; 2. При отсутствии адекватной реакции сообщить заведующему.
<p>В поликлинике грязно/что-то сломалось/не работает/не загружается компьютер</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предпринять быстрые действия для улучшения ситуации – собрать бахилы, распечатать документ на другом принтере и пр. 2. Воспользоваться маршрутизацией экстренных запросов – сообщить о проблеме ответственному лицу; 3. При отсутствии решения проблемы – сообщить заведующему центром.

Каналы записи на прием к врачу в МО

Канал записи	График доступа к каналу записи
С использованием ЕПГУ	Запись доступна в круглосуточном режиме
С использованием Портала записи на прием к врачу Забайкальского края (https://medreg75.ru/)	Запись доступна в круглосуточном режиме
Путем личного обращения в региональный контактный центр	Запись доступна в часы работы регионального контактного центра
Путем личного обращения в кол-центр МО	Запись доступна в часы работы кол-центра МО
Путем личного обращения в регистратуру МО или с использованием информационного киоска (инфомата)	Запись доступна в часы работы МО
Запись по направлению медицинского работника	Запись доступна в часы работы МО

1. Запись через ЕПГУ.

При осуществлении записи на прием к врачу с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) и Портала записи на прием к врачу Забайкальского края (<https://medreg75.ru/>), пациент осуществляет идентификацию посредством Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) и выбирает услугу «Запись на прием к врачу» (пациент выбирает объект записи – себя, своих детей или другого человека). Важно отметить, что данный канал записи доступен только в случае прикрепления пациента к МО региона для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи.

Далее пациент проверяет корректность персональных данных (своих или гражданина, законным представителем которого он является) или вводит данные другого человека (фамилия, имя, отчество, дата рождения, номер полиса обязательного медицинского страхования). При наличии, вводит контактные данные пациента (электронная почта, мобильный телефон) и вводит или проверяет регион прикрепления. Пациент выбирает МО прикрепления, специальность врача, его фамилию, имя, отчество. Пациент выбирает удобную дату и время приема. Пациент, при желании получать оповещения о статусе записи, выбирает способ оповещения (электронная почта, лента сообщений), и в дальнейшем получает оповещение о записи выбранным способом. Следующим этапом является обратная связь с пациентом.

В случае отсутствия свободных слотов или прикрепления к МО пациент оповещается о необходимости использовать для записи кол-центр или регистратуру МО.

В случае записи через ЕПГУ уполномоченные сотрудники кол-центров и МО в 100 процентах случаев обеспечивают предварительный обзвон

пациентов за 24-48 часов до даты визита с целью установления цели визита и правильной маршрутизации пациента, а также для подтверждения явки пациента на прием.

2. Запись через кол-центр или регистратуру МО.

При обращении/звонке пациента в кол-центр или регистратуру пациент сообщает сотруднику номер полиса ОМС, СНИЛС. Также идентификация может осуществляться с использованием документа, удостоверяющего личность, с использованием соответствующего сервиса ЕГИСЗ (Идентификация пациента в МО). В случае отсутствия у пациента полиса ОМС, пациент оповещается о возможности получения медицинской помощи в форме неотложной помощи и необходимости обратиться в страховую МО для оформления полиса. Сотрудник уточняет у пациента цель обращения. При необходимости в соответствии с целью формируется запись на прием к врачу.

Далее необходимо проверить наличие свободных слотов для записи в пределах горизонта записи, информировать пациента о наличии свободных слотов и предложить ему выбрать наиболее удобную дату и время записи.

При отсутствии свободных слотов или отказа пациента от предложенных дат и времени записи следует предложить пациенту записаться в «Лист ожидания».

Основанием для внесения изменений в запись на прием к врачу по инициативе пациента является его обращение, а для внесения изменений в запись на прием к врачу по инициативе МО – отсутствие врача, к которому произведена запись, по причинам его временной нетрудоспособности, командирования, обучения или других случаях в соответствии с приказом руководителя МО. При обращении пациента для внесения изменений в запись на прием к врачу оператор кол-центра повторяет действия по поиску и предложению свободных слотов.

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

Оказание первичной медико-санитарной помощи в экстренной форме осуществляется без предварительной записи, без очереди, незамедлительно после обращения в МО, независимо от прикрепления к МО. Отсутствие полиса ОМС и документов, удостоверяющих личность, не является основанием для отказа в экстренной медицинской помощи.

При изменении записи на прием к врачу по инициативе МО, она предоставляет информацию об изменении в кол-центр (или структуру, ответственную за формирование расписания). В этом случае осуществляется обзвон пациентов, и повторяются шаги по поиску и предложению свободных слотов.

3. Запись через инфомат МО.

При обращении к информационному киоску (инфомату) пациент осуществляет идентификацию путем ввода номера полиса ОМС. В случае, если данные о пациенте с представленным номером полиса ОМС

отсутствуют в системе, на дисплее информационного киоска отображается сообщение об отсутствии регистрации в системе и о необходимости обратиться в регистратуру. При успешной идентификации пациент выбирает из списка специальность, ФИО врача и удобную дату, и время в окне дисплея информационного киоска с доступными временными интервалами, распечатывает талон на прием (по желанию пациента или законного представителя). В случае отсутствия свободных слотов пациент оповещается о необходимости использовать для записи через региональный контакт центр 122 для записи в «Лист ожидания».

4. Запись по направлению медицинского работника.

Одним из каналов записи на прием является запись по направлению медицинского работника. В случае, если медицинский работник по результатам визита пациента считает необходимым направить пациента на консультацию к другому специалисту, медицинский работник оформляет запись на вакантный слот для повторного приема или приема по направлению, который не является конкурентным. Далее осуществляется обратная связь с пациентами через регистратуру (кол-центр МО). При отсутствии к нужному специалисту свободных слотов или отказа пациента от предложенных дат и времени записи следует предложить пациенту записаться в «Лист ожидания».

5. Особенности записи на прием в МО 2-ого (3-его) уровня, не имеющие прикрепленного населения, и оказывающие первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.

Запись на первичный прием в МО 2-ого (3-его) уровня, не имеющие прикрепленного населения, и оказывающие первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях (далее – МО 3-го уровня) осуществляется в соответствии с утвержденной министерством здравоохранения Забайкальского края маршрутизацией по направлению врача терапевта (педиатра) участкового (ВОП) или врача – специалиста МО 1-ого уровня.

Руководитель МО 3-го уровня обеспечивает формирование в МИС интервального расписания всех специалистов, ведущих амбулаторный прием, и возможность дистанционной записи на прием сотрудниками МО 1-ого уровня. При этом для дистанционной записи должно быть доступно не менее 90 % слотов, предназначенных для первичных пациентов.

Дистанционная запись в МО 3-его уровня должна быть реализована в электронной форме, а также по телефону с использованием выделенной линии или посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (кол-центра).

Утверждены
приказом
Министерства здравоохранения
Забайкальского края
от 24.05.2023 №
285/ОД

Функции работников МО, ответственных за работу с расписанием

Должностное лицо	Функции в рамках реализации проекта (алгоритм действий)
Главный врач/уполномоченное лицо	<ul style="list-style-type: none"> - утверждает порядок составления расписания работы медицинского персонала, осуществляющих прием пациентов, интервалы приема работников МО по каждой должности, диагностических и лечебных служб на срок не менее 2-х недель; - утверждает проект расписания и осуществляет контроль за соблюдением расписания работы медицинского персонала и за своевременным внесением изменений, в случае необходимости, с уведомлением пациентов об изменениях в расписании; - осуществляет контроль за корректностью размещенного расписания в МИС, за соблюдением сроков ожидания медицинской помощи в соответствии с ТПГГ с учетом «отложенного спроса» с помощью ведения «листа ожидания»; - принимает организационные решения по перераспределению функций между сотрудниками МО.
Заведующий структурным отделением	<ul style="list-style-type: none"> - уточняет штатное расписание и количество физических лиц в структурном подразделении, с учетом рабочего времени, наличие кабинетов, пожеланий сотрудников; - формирует проект расписания и ознакомление медицинского персонала с данным расписанием; - проводит анализ числа конкурентных и неконкурентных слотов в разрезе должностей, с учетом расписания работы медицинского персонала; - при получении данных о временной нетрудоспособности сотрудника, при плановом или внеочередном отпуске сотрудника проводит корректировку расписания, оповещает администратора МО, ответственного за работу с расписанием; - организует уведомление пациентов, записанных на прием, при экстренных изменениях в расписании осуществляет контроль за своевременным оповещением пациентов об изменениях.
Администратор МО	<ul style="list-style-type: none"> - размещает в МИС расписание работы медицинского персонала, согласно утвержденному расписанию, не позднее, чем за 15 дней до наступления первого числа следующего месяца; - вносит сведения о плановом отпуске медицинского персонала на основании плана-графика отпусков на текущий год; - вносит в течение одного часа изменения в расписание в МИС при наступлении временной нетрудоспособности или внепланового отпуска медицинского работника; - вносит изменения о подразделениях МО в МИС; - вносит изменения о медицинских работниках в МИС (прием на работу, увольнение, занятые ставки и др.); - вносит изменения об участках обслуживания в МО в МИС; - контролирует корректность расписания в МИС; - передает сведения об экстренных изменениях в расписании в регистратуру/кол-центр МО согласно предоставленным спискам пациентов для их предупреждения о изменении записи и своевременном перераспределении потоков пациентов, вносит изменения в проект расписания.
Администратор МИС МО	<ul style="list-style-type: none"> - оказывает консультативную и методическую поддержку пользователей МИС; - осуществляет контроль за работоспособностью МИС; - осуществляет взаимодействие с разработчиками МИС с целью усовершенствования записи на прием к врачу, оптимизации бизнес-процессов; - проводит анализ числа конкурентных и неконкурентных слотов в разрезе должностей, с учетом графика работы медицинского персонала; - подготавливает отчетность; - проводит обучение персонала МО работе в МИС.
Сотрудник отдела кадров	<ul style="list-style-type: none"> - при приеме на работу медицинского работника организует заключение трудового и дополнительных соглашений к нему, ознакомление с должностной инструкцией, издание приказа о приеме на работу; - сообщает данные сведения заведующему структурным подразделением и

	<p>администратору МО, ответственному за работу в МИС при приеме на работу медицинского работника, увольнении, изменении занимаемой ставки, изменения должности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - вносит изменения в ФРМР при трудоустройстве, в течение 24-х часов.
Оператор единого Кол-центра	<ul style="list-style-type: none"> - устанавливает цель обращения пациента; - проводит идентификацию пациента при его обращении; - информирует граждан по следующим вопросам: - режим работы МО (подразделений, лабораторий, филиалов), в т.ч в праздничные и предпраздничные дни; - местоположение (адрес) МО (подразделений, лабораторий, филиалов); - расписание работы кабинетов и врачей (с учетом отпусков, болезни и пр.) с указанием специализации, в том числе дежурного врача с разбивкой по подразделениям; - график приема граждан руководителем МО и иными уполномоченными лицами; - Порядок прикрепления к МО; - сроки и порядок проводимой диспансеризации населения в МО; - виды диагностических исследований (например: ЭГК, ФГДС, УЗИ, КТ, МРТ, маммография и т.п.), которые проводятся в МО (филиале). Правила подготовки к диагностическим исследованиям; - виды клинико-диагностических исследований, которые проводятся в МО (филиале) (анализы крови, мочи и пр.). Правила подготовки к клиникодиагностическим исследованиям; - виды лечебной и реабилитационной помощи, оказываемой МО; - порядок записи на прием к врачам и на исследования; - способы подачи жалоб на отказ в оказании медицинской помощи, а также качество предоставления медицинских услуг. - Правила проведения вакцинации против COVID-19 в МО. - осуществление записи на прием к врачу 1-ого уровня (отмена записи) при наличии свободных слотов; - осуществление записи на прием к врачам - специалистам 2-ого уровня (отмена записи) при наличии свободных слотов; - осуществление записи в предварительную очередь («Лист ожидания») при отсутствии свободных слотов; - прием заявок на вызов врача на дом (отмена вызова); - регистрация жалоб на качество предоставления медицинской помощи на территории Забайкальского края в системе учета заявок.
Оператор Кол-центра МО	<ul style="list-style-type: none"> - устанавливает цель обращения пациента; - проводит идентификацию пациента при его обращении; - осуществляет маршрутизацию пациента с учетом цели его обращения путем записи на прием к врачу, на обследование, ПМО, диспансеризацию, вакцинацию; - в случае если оператор затрудняется принять решение о сроках оказания медицинской помощи и принятии решения о маршрутизации пациента, то перенаправляет звонок по компетенции; - при отсутствии свободных слотов для записи вносит данные пациента в «Лист ожидания»; - оформляет, в случае наличия показаний, вызов врача на дом; - предоставляет информацию о работе МО; - проводит обзвон пациентов (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи; - проводит информирование пациентов по телефону об отмене записи на прием к врачу по инициативе МО с последующей перезаписью пациента; - проактивно формирует поток по профилактической работе. - информирует пациентов о возможности дистанционной записи портал ЕПГУ, портала записи на прием к врачу Забайкальского края https://medreg75.ru/, по телефону через единый Кол-центр, в том числе через кол-центр МО / регистратура поликлиники, через информационные киоски (инфоматы).
Оператор регистратуры МО	<ul style="list-style-type: none"> - устанавливает цель обращения пациента; - проводит идентификацию пациента при его обращении; - осуществляет маршрутизацию пациента с учетом цели его обращения путем записи на прием к врачу, на обследование, ПМО, диспансеризацию, вакцинацию, в кабинет неотложной медицинской помощи, в др. кабинеты для получения справок, с целью лабораторного и инструментального обследования; - при отсутствии свободных слотов для записи вносит данные пациента в «Лист ожидания»; - оформляет, в случае наличия показаний, вызов врача на дом; - предоставляет информацию о работе МО; - проводит обзвон пациентов (при отсутствии роботизированных сервисов

	<p>обзвона) с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводит информирование пациентов по телефону об отмене записи на прием к врачу по инициативе МО с последующей перезаписью пациента; - информирует пациентов о возможности дистанционной записи портал ЕПГУ, портала записи на прием к врачу Забайкальского края https://medreg75.ru/, по телефону через единый Кол-центр, в том числе через кол-центр МО / регистратура поликлиники, через информационные киоски (инфоматы).
АдминистраторМО (помощь при работе с инфоматом)	<ul style="list-style-type: none"> - устанавливает цель обращения пациента; - осуществляет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения; - при необходимости помогает осуществить запись; - при осуществлении записи информирует о дате, времени и номере кабинета; - подсказывает пациенту дальнейшие действия при работе с инфоматом или самостоятельно осуществляет запись; - информирует пациентов о возможности дистанционной записи с использованием ЕПГУ и Портала записи на прием к врачу Забайкальского края (https://medreg75.ru/), по телефону через единый Кол-центр, в том числе через кол-центр МО / регистратура поликлиники, через информационные киоски (инфоматы). - распечатывает чек-лист с информацией о записи, передает пациенту.

Порядок контроля за организацией работы по записи на прием к врачу в МО

- Еженедельный анализ по результатам проведенного мониторинга, полной и актуальностью действующего расписания МО осуществляется специалистами государственного учреждения здравоохранения Забайкальского «Медицинский информационно аналитический центр», в том числе по отчетной форме №1 (прилагается).
- Результаты мониторинга предоставляются в отдел цифрового развития и информационных технологий управления здравоохранения Забайкальского края каждый понедельник до 10:00 часов и незамедлительно доводятся до МО для корректировки и поддержания расписания в актуальном состоянии.
- После корректировки ответственного за формирование и поддержание расписания в актуальном состоянии лицо МО, в течение 2 рабочих часов предоставляет в отдел цифрового развития и информационных технологий управления здравоохранения Забайкальского края информацию и доказательства исполнения либо устранения недостатков (при наличии).

Отчетная форма №1 анализа соответствия количества слотов

№	МО	ФИО врача	Специальность	Объем занимаемой ставки	Кол-во конкретных слотов в месяц по нормативному, согласованному МЗ с МО	Кол-во неконкретных слотов в месяц по нормативному, согласованному МЗ с МО	Фактическое количество конкурентных слотов за неделю	Фактическое кол-во конкурентных слотов за неделю	Фактическое кол-во записей на неконкурентные слоты за неделю	Фактическое количество приемов за неделю	Фактическое количество посещений пациентов за неделю (шт.)
---	----	--------------	---------------	-------------------------------	--	--	---	--	---	---	--

Рекомендуемые схемы перераспределения функций врача участкового (врача-терапевта участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-педиатра участкового) согласно действующему законодательству

Рекомендуемая модель перераспределения функции врача терапевта участкового осуществляется по схеме 1

Модель перераспределения функций врача – терапевта участкового						
Диагностика Заболеваний (В)	Назначение Лекарственных препаратов (В)	Оказание медицинской помощи в неотложной форме на дому (В-М)	Назначение мероприятий по уходу за пациентом (М)	Разработка программ оздоровительных мероприятий (В)	Работа с состава врачебной комиссии (В)	Оформление рецептурного бланка, санаторно-курортной карты, справок, направлений на МСЭ (В-М)
Направление пациента к врачам специалистам (В)	Проведение экспертизы временной Нетрудоспособности (В)	Оказание медицинской помощи в неотложной форме в МО (В-М)	Организация медицинской реабилитации (В)	Проведение медицинских осмотров (профилактических, периодических) (В-М)	Диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями (В-М)	Определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантина) (В-М)
Оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и не медикаментозных методов лечения (В-М)	Предоставление отчетности о своей деятельности (В-М)	Активное посещение малоомобильных пациентов на дому для динамического наблюдения (В-М)	Организация проведения школ здоровья (В-М)	Оформление листа нетрудоспособности (В-М)	Подготовка списков для диспансерного наблюдения (М-А)	Контроль проведения профилактических мероприятий (В-М)
Работа с медицинской документацией (В-М)	Направление пациента на лабораторное и инструментальное обследование (В-М)	Направление на МСЭ (В)	Проведение санитарно-гигиенического просвещения населения (М)	Ведение персонального учета, информационной базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения (А)	Ведение паспорта врачебного участка (А)	Организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ (В-М-А)

В – 8 функций врача терапевта участкового.

В-М – 14 функций распределенных между врачом-терапевтом и персоналом со средним медицинским образованием.

М – 2 функции врача терапевта участкового, передаваемые персоналу со средним медицинским образованием.

А – 2 функции врача терапевта участкового, передаваемые персоналу без среднего медицинского образования.

В-М-А – 1 функция, распределена между врачом терапевтом участковым, персоналом со средним медицинским образованием и персоналом без медицинского образования.

М-А – 1 функция персонала со средним медицинским образованием, переданная персоналу без медицинского образования.

Перераспределения функций персонала со средним медицинским образованием - по схеме 2

Модель перераспределения функций персонала со средним медицинским образованием					
Определение медицинских показаний к введению ограничительных Мероприятий (В-М)	Проведение иммунизации населения (В-М)	Контроль проведения профилактических мероприятий (В-М)	Участие в проведении медицинских осмотров (В-М)	Дистансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями (В-М)	Проведение диспансеризации населения (В-М)
Направление пациента на лабораторное и инструментальное обследование (В-М)	Оценка эффективности и безопасности медикаментозного и немедикаментозного лечения (В-М)	Работа с медицинской документацией (В-М)	Организация и проведение школ здоровья (В-М)	Приним пациентов для решения вопроса и срочном направлении к врачу (М)	Подготовка инструментов и расходных материалов для проведения лечебных и диагностических вмешательств (М)
Выполнение медицинских манипуляций по назначению лечащего врача (М)	Обучение пациента /его законных представителей и лиц, осуществляющих уход, приемам ухода, самоухода (М)	Осуществление мероприятий по соблюдению санитарно-гигиенического режима в помещении (М)	Проведение санитарно-гигиенического просвещения населения (М)	Осуществление сбора медицинских отходов (М)	Информирование населения о врачебном приеме, в том числе с целью дистансерного наблюдения (М-А)
Оформление экстренных извещений при выявлении инфекционных заболеваний (М-А)	Ведение персонального учета, информационной базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения (М-А)	Сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры (М-А)	Ведение паспорта врачебного участка (М-А)	Регулирование потока пациентов (М-А)	Предоставление информации по вопросам приема населения непосредственное или с использованием технических средств, в том числе электронных (М-А)
Получение результатов лабораторных и других исследований пациентов и внесение сведений в медицинскую документацию (М-А)	Организация амбулаторного приема врачом специалистом (М-А)	Запрос информации (просто спросить) (А)			

В-М – 10 функций, распределенные между врачом терапевтом и персоналом со средним медицинским образованием.
М– 7 функций персонала со средним медицинским образованием.
М-А – 8 функций персонала со средним медицинским образованием, переданы персоналу без медицинского образования.
А – 2 функции, переданы персоналу без медицинского образования.

Функции для передачи медицинским регистраторам, сотрудникам кол-центров и прочему персоналу

- 1) Подготовка списков для диспансеризации населения.
- 2) Ведение персонализированного учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения.
- 3) Ведение паспорта врачебного участка (терапевтического, педиатрического, участка врача общей практики (семейного врача).
- 4) Оформление экстренных извещений.
- 5) Получение результатов лабораторных и инструментальных обследований пациентов и внесение сведений в медицинскую документацию.
- 6) Сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры.
- 7) Регулировка потока пациентов на врачебном приеме.
- 8) Информирование пациентов (их законных представителей) о врачебном приеме, в том числе, с целью проведения диспансерного наблюдения.
- 9) Предоставление информации по вопросам приема населения непосредственно или с использованием технических средств (в том числе, электронных).
- 10) функция организации проведения мероприятий по пропаганде ЗОЖ.