



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
ВОЛОДАРСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА

ПРИКАЗ

«08 » августа 2023г.

№ 446

Об организации записи
на прием к врачу в
ГБУЗ АО «Володарская РБ»

Во исполнение распоряжения МЗ АО № 435р от 11.07.2023г. «О реализации мероприятий по организации записи на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь» и в целях оптимизации процесса ведения расписания приема пациентов приказываю:

1. Заместителю главного врача по АПР Р.С. Мустакову и и.о. районного педиатра Г.М. Мурзагалиевой:
 - 1.1. утвердить типовой набор слотов для записи на прием к врачу в отношении врачей-специалистов из числа 14 специальностей, указанных в приложении №2 к настоящему приказу, с учетом корректирующих коэффициентов норм времени, которые могут быть скорректированы согласно специфики деятельности врача-специалиста, при условии выполнения требований территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Астраханской области;
 - 1.2. обеспечить формирование расписания приема врачей минимум на две недели вперед;
 - 1.3. ежемесячно направлять сформированное расписание оператору ЭВМ для ввода в ГИС АО- РИАМС «ПроМед» не позднее, чем за 15 дней до наступления даты приема врача;
 - 1.4. информировать главного врача и оператора о внесении изменений в расписание с указанием причины этих изменений;
 - 1.5. силами сотрудников регистратуры поликлиники и детского поликлинического отделения, а также медицинскими сестрами специалистов организовать обзвон («обратную связь») пациентов для информирования о времени записи заблаговременно (24-48 часов до момента записи), уточнения цели посещения специалиста и подтверждения (уточнения) записи на прием к

врачу, в случае отказа пациента от записи слот освобождается и согласовывается альтернативная дата и время;

1.6. обеспечить внедрение модели перераспределения функций между врачебным персоналом, персоналом со средним медицинским образованием и прочим персоналом согласно приложению №10 к настоящему приказу.

2. Руководителю отдела сбора, обработки и анализа информации Л.У. Бегежановой:

2.1. обеспечить ввод расписания приема врачей не позднее, чем за 15 дней до наступления даты приема врача с учетом перечня врачебных должностей согласно приложению №2 к настоящему приказу;

2.2. обеспечить внесение изменений в расписание медицинской организации, с указанием причины этих изменений в ГИСЗ АО- РИАМС «ПроМед»;

2.3. назначить операторов ответственных за работу с «Листом ожидания».

3. Заместителю главного врача по ОБ Е.Х. Вахитову:

3.1. во взаимодействии с сотрудниками РИАМС «Промед» разработать и внедрить в работу механизма «Лист ожидания» в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед».

4. Заместителю главного врача по МОН Г.И. Сидалиевой:

4.1. актуализировать в каждом случае при необходимости памятку для граждан с разъяснением способов осуществления дистанционной записи на прием к врачу- приложение № 4 к настоящему приказу;

4.2. разместить памятку для граждан с разъяснением порядка и способов осуществления дистанционной записи на прием к врачу в общедоступных местах;

4.3. обеспечить контроль организации работы по записи на прием к врачу согласно приложению №6 к настоящему приказу;

4.4. обеспечить еженедельное предоставление отчета «Мониторинг расписания медицинских организаций» согласно приложению №7 к настоящему приказу.

5. Заместителю главного врача по КЭР Т.А. Зайтовой осуществлять анализ поступающих обращений граждан по вопросам дистанционной записи на прием к врачу, принятие мер по устранению причин, послуживших поводом к обоснованному обращению.

6. Секретарю главного врача Е.Г. Калашниковой обеспечить размещение памятки для граждан с разъяснением порядка и способов осуществления дистанционной записи на прием к врачу на сайтах в социальных сетях и в сети «Интернет».

7. Руководителям структурных подразделений довести до сведения сотрудников формы речевых модулей взаимодействия с пациентом при его обращении и использовать их в работе, согласно приложению №5 к настоящему приказу.

8. Ответственность за исполнение приказа возложить на заместителя главного врача по МОН Г.И. Сидалиеву.

9. Делопроизводителю З.Г. Джандосовой ознакомить с данным приказом всех заинтересованных лиц.
10. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Главный врач



И.А. Ливинсон

Приложение № 1
к приказу главного врача
ГБУЗ АО «Володарская РБ»
от 08.08.2023г. №446

Перечень структурных подразделений, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и первичную специализированную медико-санитарную помощь, осуществляющих ведение расписания приема врачей-специалистов и запись на прием к врачу, в том числе в дистанционном формате

№ п. / п.	Наименование медицинской организации
1	3
1.	Поликлиника
2.	Детское поликлиническое отделение
3.	Марфинская участковая больница
4.	Тумакская участковая больница
5.	Цветновская участковая больница
6.	Тишковская участковая больница

Приложение № 2
к приказу главного врача
ГБУЗ АО «Володарская РБ»
от 08.08.2023г. №446

Перечень специальностей врачей, расписание которых должно быть доступно для самостоятельной записи в устной форме, в том числе по номеру телефона медицинской организации 89023508286, лично на приеме врача или в электронной форме в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru>, региональном портале медицинских услуг <https://doctor30.ru>, а также посредством инфомата.

№ п./п.	Специальности специалистов, имеющих высшее медицинское и фармацевтическое образование *	Специальность врача
1.	Общая врачебная практика (семейная медицина)	Врач общей практики (семейный врач)
2.	Терапия	Врач-терапевт участковый
3.	Педиатрия	Врач-педиатр участковый
4.	Детская хирургия	Врач-детский хирург
5.	Хирургия	Врач-хирург
6.	Фтизиатрия	Врач-фтизиатр Врач-фтизиатр участковый
7.	Стоматология детская	Врач-стоматолог детский
8.	Стоматология терапевтическая	Врач-стоматолог Врач-стоматолог-терапевт
9.	Акушерство и гинекология	Врач-акушер-гинеколог
10.	Оториноларингология	Врач-оториноларинголог
11.	Офтальмология	Врач-офтальмолог
12.	Психиатрия	Врач-психиатр участковый Врач-психиатр детский участковый
13.	Психиатрия-наркология	Врач-психиатр-нарколог

Приложение № 3
к приказу главного врача
ГБУЗ АО «Володарская РБ»
от 08.08.2023г. №446

Типовой набор слотов для записи на прием к врачу в ГБУЗ АО «Володарская РБ»

Должность	Продолжите рабочего времени на прием в неделю в часах*	Продолжит ельность рабочего времени на прием в день в минутах	Норма времени на прием одного пациента				Количество слов конкурентн ых в день (не менее 60% от времени на прием)**	Общая продолжи тельность конкурентн ых слотов в день, мин.**	Количес тво слотов неконкур ентных в день**	Общая продолжит ельность неконкурентн ых слотов в день, мин.**
			Первичны й прием в связи с заболеван ием	Первичны й прием с профиллак тической целью	Повторн ый прием	Прием на дому				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Врач-педиатр участковый	36	240	15	11	12	30	15	214	2	26
Врач-терапевт участковый	36	240	15	11	12	30	15	214	2	26
Врач общей практики	36	240	18	13	14	30	15	225	1	15
Врач- оториноларин голог	33	392	16	11	13	20	23	377	1	15

Врач-офтальмолог	33	396	14	10	11	20	23	340	4	56
Врач-акушер-гинеколог	33	396	22	15	18	20	16	350	2	46
Врач-стоматолог-терапевт	33	300	44	31	35	-	6	260	1	40
Врач-стоматолог	33	300	44	31	35	-	6	260	1	40
Врач-хирург	33	396	26	18	21	40	17	374	1	22
Врач-детский хирург	33	396	26	18	21	40	13	286	5	110
Врач-фтизиатр	30	360	35	25	28	30	10	360	0	0
Врач-фтизиатр участковый	30	360	35	25	28	30	10	360	0	0

Приложение №4
к приказу главного врача
ГБУЗ АО «Володарская РБ»
от 08.08.2023г. №446

Алгоритм формирования и ведения расписания приема врачей -
специалистов

Термины и их определение

Термины	Определение
Вакантный слот	Слот, доступный для записи
Горизонт записи	Период времени (количество дней), начиная с текущего дня, на который разрешена запись на прием к врачу
Дистанционные обращения	Любые обращения пациентов или их законных представителей, направляемые в ВРБ опосредовано
Инфомат	Терминал, предназначенный для записи в ВРБ и предоставления справочной информации
Запросы информации	Обращения, направленные на получение любой информации
Канал записи	Способ записи в ВРБ
Колл-центр	Структурное подразделение ВРБ выполняющее функции по обработке дистанционных обращений граждан, связанных с записью на прием, для получения той или иной медицинской услуги, или получения информации о ВРБ и порядке ее работы
Конкурентный слот	Слот, доступный для всех каналов записи с целью первичного приема к врачу
Неконкурентный слот	Слот, доступный не для всех каналов записи с целью первичного приема к врачу
Лист ожидания	Механизм сбора заявок на запись к врачу при отсутствии вакантных слотов в расписании с последующей записью в случае появления освободившегося слота
Немедицинские работники	Работники ВРБ, занимающие следующие должности: администратор, регистратор, оператор
Непрофильный функционал	Функции, не предусмотренные профессиональным стандартом соответствующего медицинского работника, не связанные напрямую с оказанием медицинской помощи, и для выполнения которых от исполнителя не требуется наличие высшего или среднего медицинского образования

Проактивное информирование	Информирование по инициативе колл-центра или ВРБ и основанное на пользе для пациента
Региональный портал	Веб-портал, обеспечивающий предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе записи на прием к врачу, в рамках субъекта Российской Федерации
Речевой модуль	Небольшая выверенная и логически целостная речевая конструкция, описанная в текстовой форме
Скрипт разговора	Коммуникационные сценарии, включающие последовательность речевых модулей для оператора колл-центра
Слот	Период времени в расписании приема медицинского работника, установленный для оказания единичного случая первичной медико-санитарной помощи (в т.ч. приема одного пациента, проведения одного диагностического исследования, проведения одной лечебной процедуры)
Типовое расписание	Последовательно составленный на месяц типовой набор слотов, учитывающий режим работы ВРБ, выходные и праздничные дни
Утвержденное расписание	Типовое расписание, адаптированное с учетом штатной численности и медицинских ресурсов ВРБ в соответствии с графиком работы врачей специалистов
Типовой набор слотов	Набор слотов для одного врача определенной должности на один день с учетом занимаемой ставки, в разбивке на структуру конкурентных и неконкурентных слотов
Целевые обращения	Обращения, направленные на получение медицинской помощи
Чек-лист	Check-list, или проверочный список - пользовательская форма учета результатов короткого опроса пациента, проводимого с целью исключения наличия у него ситуации, угрожающей жизни и здоровью и требующей оказания неотложной и экстренной медицинской помощи

Сокращения и расшифровка

Сокращение	Расшифровка
ГИС ОМС	Государственная информационная система обязательного медицинского страхования
ГИСЗ	Государственная информационная система в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг

ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
МИС	Медицинская информационная система
ОМС	Обязательное медицинское страхование
РОИВ	Региональный орган исполнительной власти - орган исполнительной власти в сфере охраны здоровья в субъекте Российской Федерации

Настоящий алгоритм представляет собой описание последовательности действий, подходов и сроков формирования, ведения расписания, маршрутизации пациентов при осуществлении записи на прием к врачам, в том числе с использованием государственной информационной системы в сфере здравоохранения Астраханской области – региональной информационно-аналитической медицинской системы «ПроМед» (далее – ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед»).

1. Формирование расписания и контроль правильности его формирования

Цель: сформировать и утвердить расписание приема врачей минимум на две недели вперед.

Процесс формирования и ведения расписания включает этапы, выполняемые последовательно:

- согласование, формирование и утверждение проекта расписания, внесение электронного расписания в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед»;
- внесение изменений в действующее (утвержденное) расписание, контроль актуальности действующего расписания.

Первичный ввод сведений о численности врачей, числе занимаемых ими штатных единиц, кабинетах, в которых они осуществляют прием, проводится при внедрении (переходе на новую версию) в ГБУЗ АО «ВРБ» ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед» и в дальнейшем уточняется при изменении штатного расписания, данных о кабинетах и их оснащении, изменении перечня оказываемых медицинских услуг. По завершении первичного ввода указанных сведений должны быть обеспечены их ведение в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед» и контроль с целью поддержания расписания в актуальном состоянии. Актуализацию сведений о медицинских работниках

следует проводить на основании приказов главного врача, а также изменений в статусе и данных работников со дня подписания трудового договора.

Основой для разработки расписания в ГБУЗ АО «ВРБ» являются типовые расписания на две недели вперед. Типовое расписание разрабатывается по специальностям врачей с учетом нормы рабочего времени, типов посещения пациента (по заболеванию, с профилактической целью, повторные обращения и др.), их структуры, специфики и режима работы ГБУЗ АО «ВРБ».

Главный врач утверждает типовой набор слотов в отношении врачей-специалистов ГБУЗ АО «ВРБ» из числа 14 специальностей, указанных в Приложении № 2 к настоящему приказу, по форме Приложению № 3 к настоящему приказу.

Зам. главного врача по МОН обеспечивает соблюдение и ежедневный контроль квотирования по представлению электронной записи на прием к врачу в ГБУЗ АО «ВРБ» по следующему правилу: доля конкурентных слотов (слотов, доступных для всех каналов записи: Единый портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru/> (далее - ЕПГУ), номер телефона регистратуры, региональный портал медицинских услуг <https://doctor30.ru> (далее – портал <https://doctor30.ru>), инфомат и другие) для записи к врачу должна составлять в неделю не менее 70% от продолжительности рабочего времени, а доля неконкурентных слотов (доступных для записи в формате «врач-врач») - не более 30% от продолжительности рабочего времени, а также предоставляет еженедельно отчетную форму в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее – ГБУЗ АО «МИАЦ»).

Зам. главного врача по АПР должен утвердить расписание. Расписание направляется администратору ГБУЗ АО «ВРБ» для ввода в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед» не позднее, чем за 15 дней до наступления даты приема врача. При составлении и вводе расписания на срок более одного месяца, расписание на каждый следующий месяц (при отсутствии изменений в расписании), должно подтверждаться не позднее, чем за 15 дней до наступления первого числа следующего месяца.

После ввода утвержденного расписания в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед» расписание становится доступно для просмотра и работы с ним медицинским работникам и пациентам.

Новое расписание может формироваться на период от 14 дней до одного месяца. В случае если расписание создается на месяц или более, то дата начала периода действия расписания должна быть первым числом соответствующего месяца, а дата окончания периода действия расписания должна быть последним числом соответствующего месяца.

Внесение изменений в электронное расписание необходимо осуществлять по указанию (согласованию) с руководителями структурных подразделений ГБУЗ АО «ВРБ» не позднее 17:00 часов дня, предшествующего изменениям в расписании, или в экстренном порядке.

Руководители структурных подразделений должны информировать главного врача и регистратора (оператора ЭВМ) о внесении изменений в расписание с указанием причины этих изменений, после чего регистратор (оператор ЭВМ) вносит изменения в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед». Контроль соответствия опубликованного расписания приема врачей в должен осуществляться зам. главного врача по АПР ежедневно. При выявлении несоответствий в расписании в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед» должны быть внесены соответствующие изменения в соответствии с алгоритмом, описанным выше.

2. Участники процессов формирования расписания и записи на прием в ГБУЗ АО «Володарская РБ» (перечень, функции)

Перечень работников ответственных за работу с расписанием, определяется приказом главного врача и содержит следующие рекомендуемые должности участников процесса:

- главный врач;
- заместитель главного врача по МОН- ответственный за передачу данных в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно-аналитический центр»;
- заведующий структурным подразделением;
- инженер-программист;

- специалист по управлению персоналом;
- оператор единого номера телефона call-центра;
- администратор поликлиники (помощь при работе с инфоматом);
- средний медицинский персонал.

3. Перечень работников ГБУЗ АО «Володарская РБ», ответственных за работу с расписанием

Роль	Функции в рамках реализации	Алгоритм
Главный врач	<ul style="list-style-type: none"> - утверждает данные о кабинетах, оборудовании; - утверждает порядок составления расписания работы медицинских ресурсов в электронном виде, интервалы приема работников медицинской организации по каждой должности, интервалы проведения диагностических исследований и лечебных процедур по каждому виду исследований и процедур; - утверждает расписание; - контролирует корректность расписания в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед». 	<ul style="list-style-type: none"> - на основании инвентаризации штатного расписания, количества физических лиц, издается приказ о формировании и оснащении кабинетов; - на основании данных о кабинетах с учетом приказов по отпускам и данных о сотрудниках, находящихся на листах нетрудоспособности; - на основании сведений о расписании медицинских работников; - на основании проекта расписания с учетом сотрудников, находящихся на листе нетрудоспособности. <p>В соответствии с коллективным договором при составлении расписания врачей медицинской организации учитывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> - количество штатных единиц; - занятые ставки; - количество физических лиц; - отпуск / больничный лист / учебные занятия / командировки.

<p>Заведующий структурным подразделением</p>	<ul style="list-style-type: none"> - готовит сведения о расписании медицинских работников и кабинетов; - формирует проект расписания; - собирает и готовит сведения для изменения расписания медицинских работников и кабинетов (с учетом отпусков и листов нетрудоспособности); - контролирует корректность расписания в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед». 	<ul style="list-style-type: none"> - уточняет штатное расписание и количество физических лиц в структурном подразделении, с учетом рабочего времени, наличия кабинетов, пожеланий сотрудников; - составляется проект расписания, проводит ознакомление сотрудников с проектом расписания; - при получении данных о временной нетрудоспособности сотрудника, при отпуске сотрудника проводит корректировку расписания, оповещает администратора медицинской организации, ответственного за работу с расписанием; - на основании проекта расписания с учетом сотрудников, находящихся на листе нетрудоспособности.
<p>заместитель главного врача по МОН - ответственный за передачу данных в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Медицинский</p>	<ul style="list-style-type: none"> - вводит данные о подразделениях в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед»; - вводит данные о медицинских ресурсах в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед»; - вводит данные об участках обслуживания в медицинской организации в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед»; - вносит в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед» утвержденный проект расписания, при необходимости - вносит в него изменения; - контролирует корректность 	<ul style="list-style-type: none"> - на основании проекта расписания с учетом расписания работы медицинских ресурсов в электронном виде, интервалы приема работников по каждой должности, интервалы проведения диагностических исследований и лечебных процедур по каждому виду исследований и процедур; - с учетом распределения территории по структурным подразделениям вносит данные в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед»; - при получении приказов об

<p>информационно-аналитический центр», ответственный за работу с расписанием</p>	<p>расписания в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед».</p>	<p>отпусках или данных о сотрудниках, находящихся на листах нетрудоспособности, вносит изменения в проект расписания, передаёт операторам единого номера телефона call-центра списки граждан для предупреждения о изменении записи;</p> <ul style="list-style-type: none"> - на основании проекта расписания с учетом сотрудников, находящихся на листе нетрудоспособности.
<p>Инженер-программист</p>	<ul style="list-style-type: none"> - администрирует пользователей ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед»; - ведет классификаторы и справочники уровня медицинской организации. 	<ul style="list-style-type: none"> - получает информацию из отдела кадров о приеме сотрудника на работу. В соответствии с должностными обязанностями администрирует в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед»; - вносит изменения при запросе.
<p>Специалист по управлению персоналом</p>	<ul style="list-style-type: none"> - при приеме на работу медицинского работника на основании приказа о приеме на работу вводит о нем данные в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед»; - вводит данные о месте работы (изменении места работы) медицинского работника в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед», ФРМР. 	<ul style="list-style-type: none"> - организует заключение трудового и дополнительных соглашений к нему, ознакомление с должностной инструкцией, издание приказа о приеме на работу. Вводит согласно компетенции данные в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед», ФРМР.
<p>Оператор единого номера телефона call-центра</p>	<ul style="list-style-type: none"> - проводит информирование пациентов по телефону (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) об отмене записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации с последующей перезаписью пациента; 	<ul style="list-style-type: none"> - в соответствии с алгоритмами действия и речевыми модулями; - при необходимости актуализирует номер телефона, текущий адрес проживания в ГИСЗ АО – РИАМС «ПроМед»; - по запросу врачей

	<p>- проактивно формирует поток по профилактической работе.</p>	<p>специалистов, участковых врачей, отделения профилактики активно обзванивает пациентов по предоставленным спискам, опрашивает по соответствующим речевым модулям и чек-листам;</p> <p>- при осуществлении записи информирует о дате, времени и номере кабинета приема;</p> <p>- сообщает актуальные номера телефонов, информирует о возможности дистанционной записи;</p> <p>- уточняет актуальные номера телефонов у пациента, информирует о возможных сроках исполнения заявки;</p> <p>- по распоряжению администратора медицинской организации, ответственного за работу с расписанием за 24-28 часов до приема (исследований) подтверждает запись у пациента;</p> <p>- согласовывает с пациентом удобное время и дату для перезаписи;</p> <p>- самостоятельно информирует и направляет пациентов в отделение профилактики.</p>
<p>Администратор поликлиник и (помощь при работе с инфоматом)</p>	<p>- устанавливает цель обращения пациента;</p> <p>- осуществляет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения;</p> <p>- при необходимости помогает осуществить запись;</p>	<p>- в соответствии с алгоритмами действия и речевыми модулями;</p> <p>- при осуществлении записи информирует о дате, времени и номере кабинета;</p> <p>- распечатывает чек-лист с информацией о записи, передает пациенту.</p> <p>При необходимости</p>

	- информирует пациентов о возможности дистанционной записи (портал ЕПГУ, региональный колл-центр, колл-центр поликлиники)	подсказывает пациенту дальнейшие действия при работе с инфоматом или самостоятельно осуществляет запись. Каждому пациенту выдает памятку с актуальными номерами телефонов регионального колл-центра/ регистратуры.
Средний медицинский персонал	- формирует запрос на запись пациента в случае направления врачом.	- по указанию врача вносит пациента в свободные слоты на необходимые исследования, консультации, сообщает (выдает памятку) о дате, времени и номере кабинета. В случае отсутствия свободных слотов вносит данные пациентов в «Лист ожидания».

4. СПОСОБЫ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ

Круглосуточно:

1. Единого портала государственных и муниципальных услуг <https://www.gosuslugi.ru/>
2. С использованием портала <https://doctor30.ru>, мобильного приложения

Часы работы ГБУЗ АО «Володарская РБ»:

1. По направлению медицинского работника (принцип «врач» - «врач»)
2. Путем личного обращения в регистратуру медицинской организации или с использованием информационного киоска (инфомата)
3. Путем телефонного обращения по номеру телефона регистратуры 89023508286

Вопросы, регулирующие административные процедуры предоставления государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам

медицинской помощи» утверждены постановлением министерства здравоохранения Астраханской области от 09.01.2020 № 1П «Об административном регламенте государственных бюджетных учреждений здравоохранения Астраханской области предоставления услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

В случае очного обращения пациента в ГБУЗ АО «Володарская РБ», в том числе путем телефонного обращения по номеру телефона регистратуры, лицо ответственное за прием данного обращения на первоначальном этапе определяет состояние пациента с целью исключения экстренной, угрожающей жизни пациента, ситуации. При высокой вероятности экстренной ситуации требуется безотлагательное принятие мер к врачебному консультированию и оказанию медицинской помощи. Для этого обращение переводится на медицинского работника отделения (кабинета) неотложной медицинской помощи или оформляется заявка на вызов медицинского работника на дом, включая вызов скорой медицинской помощи. В неотложной ситуации, при очном обращении, проводится маршрутизация пациента до кабинета неотложной медицинской помощи или оформляется вызов врача на дом, включая вызов скорой медицинской помощи.

5. Реализация механизма обратной связи с целью оценки наполнения и актуализации расписания

Механизмы обратной связи в зависимости от решаемых задач делятся на механизмы информирования пациента и механизмы получения информации от пациента.

Механизмы информирования — это меры передачи информации от медицинской организации пациенту: чаще всего о дате и времени явки в медицинскую организацию, реже — о готовности результатов инструментальной и лабораторной диагностики или необходимости явки на прием с целью диспансерного наблюдения. Механизмы получения информации — это меры сбора важной информации от пациента: о возможности визита по предварительной записи, о динамике состояния здоровья при курации пациента по телефону и прочее. Обратная связь является важным этапом после записи пациента в дистанционном формате.

Информирование пациента осуществляется одновременно с выяснением цели обращения, что исключает многократные звонки, которые могут быть неудобны пациенту.

При реализации механизмов информирования в различных ситуациях в общении с пациентом необходимо задействовать различные группы специалистов: администраторы, регистраторы и медицинские сестры, при информировании call- центром - операторы. Во всех случаях такие сотрудники должны быть ознакомлены с правилами общения с пациентом по телефону, включая соответствующие скрипты и речевые модули, которые утверждаются руководителем ГБУЗ АО «Володарская РБ». Скрипты и речевые модули должны регулярно (не реже 1 раза в месяц) актуализироваться в зависимости от текущей ситуации с заболеваемостью населения на территории обслуживания и иными факторами, которые оказывают значимое влияние на информирование населения.

Механизмы информирования и получения информации реализуются посредством проактивного информирования по телефону операторами call-центра или регистраторами.

Перед явкой пациента требуется информирование о времени записи в медицинскую организацию заблаговременно (24-48 часов до момента записи). Контроль должен быть доступен на основании оценки соотношения числа записанных на следующий день пациентов и числа исходящих вызовов в адрес пациента с целью информирования (повторные звонки не суммируются), которое должно стремиться к единице.

В ходе разговора по телефону важно получить подтверждение от пациента о готовности явки в ранее согласованное дату и время. В случае отказа пациента от записи слот расписания требуется освободить, а с пациентом согласовать альтернативные дату и время.

После подтверждения пациентом готовности к визиту в зарезервированное время нужно еще раз сообщить ему информацию о деталях записи: дату, время, дополнительные условия, наименование и адрес медицинской организации (структурного подразделения).

В результате организации процесса предварительного информирования пациента о записи возникнет неопределенный объем вакантных слотов в расписании. Для обеспечения большей доступности медицинской помощи требуется организация механизма комплектования вакантных слотов через

механизм «Лист ожидания», а далее из внутренних источников информации о нереализованных назначениях (направлениях), необработанных заявках или из ранее сформированной на отдаленный горизонт предварительной записи, требуется максимально заполнить вакантные слоты в расписании на ближайшие 48 часов.

После определения возможности комплектования слота имеющимся запросом, процесс предварительного информирования пациента о записи инициируется повторно.

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

Внедрение механизма «Лист ожидания» позволяет фиксировать информацию о необходимости записи граждан в ГБУЗ АО «Володарская РБ», в том числе в условиях отсутствия свободных слотов в расписании.

Важным условием функционирования механизма является гарантированное оказание медицинской помощи обратившемуся пациенту в сроки, установленные Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Астраханской области на текущий год и на плановый период, в том числе за счет маршрутизации пациентов, перераспределения функций персонала и иных организационных решений.

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 медицинскую организацию или получает помощь на дому и не вносится в «Лист ожидания».

Оператору следует отслеживать изменение в расписании, в том числе появление вакантных слотов. Оператору следует отслеживать появление вакантных слотов для записи пациентов из «Листа ожидания».

После появления вакантных слотов оператор должен связаться с первым стоящим в очереди «Листа ожидания» пациентом, предложить ему

освободившиеся дату и время приема и получить обратную связь о согласии/несогласии 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».

Если пациент отказывается от предложенного времени, порядок его очереди сохраняется, а оператор обзванивает следующего стоящего в очереди пациента. В любом случае, необходимо обеспечить запись пациента в течение срока, установленного Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Инициатор заявки	Статус заявки
1. Пациент, обратившийся к врачу в поликлинику	Заявка принята
2. Пациент, обратившийся к врачу в поликлинику, но не записавшийся к нему	Заявка в ожидании
3. Пациент, обратившийся к врачу в поликлинику, но не записавшийся к нему, и не обратившийся к врачу в поликлинику	Заявка отклонена
4. Пациент, обратившийся к врачу в поликлинику, но не записавшийся к нему, и не обратившийся к врачу в поликлинику, и не обратившийся к врачу в поликлинику	Заявка отклонена
5. Пациент, обратившийся к врачу в поликлинику, но не записавшийся к нему, и не обратившийся к врачу в поликлинику, и не обратившийся к врачу в поликлинику	Заявка отклонена
6. Пациент, обратившийся к врачу в поликлинику, но не записавшийся к нему, и не обратившийся к врачу в поликлинику, и не обратившийся к врачу в поликлинику	Заявка отклонена
7. Пациент, обратившийся к врачу в поликлинику, но не записавшийся к нему, и не обратившийся к врачу в поликлинику, и не обратившийся к врачу в поликлинику	Заявка отклонена

Приложение №5
к приказу главного врача
ГБУЗ АО «Володарская РБ»
от 08.08.2023г. №446

Речевые модули взаимодействия с пациентом при его обращении по номеру телефона регистратуры ГБУЗ АО «Володарская РБ» для записи на прием к врачу, чек-лист для определения экстренного и неотложного обращения пациента при актуализации записи на прием к врачу

1. Общий алгоритм речевого модуля

Действия оператора	Что сказать
1. Порядок действия при выявлении возможности обработки обращения с записью в расписании врача-специалиста-маршрутизации в кабинет/отделение медицинской профилактики	
1.1. Алгоритм приветствия пациента и начало контакта	
Предоставление информации об организации обращения, имени и должности	1. «Служба записи на прием к врачу» ГБУЗ АО «Володарская РБ» 2. Имя оператора/регистратора 3.Этикетное междометие: «Здравствуйте», «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер».
1.2. Алгоритм определение цели обращения	
Задать наводящий вопрос	«Как я могу к Вам обращаться?» Далее обращаться только по имени и отчеству! «Чем могу вам помочь?», «Чем я могу быть вам полезна?», «Я вас внимательно слушаю».
1.3. Информационный запрос	
Оператор предоставляет ответ в пределах своей компетенции	Предоставление необходимой информации в соответствии с запросом пациента (информация о режиме работы, расписании врачей и др. информация в рамках вопрос-ответ).
Оператор не может предоставить ответ исключительно собственными силами	Оператор формирует запрос, уведомляет пациента о сроках ответа, передает информацию/запрос зам.главного врача по АПР («Извините, в соответствии с темой Вашего обращения звонок будет перенаправлен к другому специалисту. Пожалуйста, оставайтесь на линии и дождитесь ответа специалиста»).
1.4. Целевой запрос	
Оператор использует чек-лист для определения экстренного и неотложного обращения пациента (пункт 2 настоящего раздела)	Чем я могу Вам помочь? Запрос по записи на прием к врачу, диспансеризация, вакцинация. Уточнение экстренности обращения к врачу (переход к пункту 2 настоящего раздела).
Уточните, пожалуйста,	После уточнения специальности врача необходимо

специальность врача к которому хотите записаться	уточнить право на первоочередное обслуживание: – поиск требуемой медицинской организации.
Запрос даты записи.	<i>Назовите число удобное для записи на прием (например, пятое или семнадцатое). На какое преимущественно время суток Вас записать (утром, днем или вечером?)</i>
Предложить подходящую дату и время.	<i>Свободное время для записи к врачу, дата и время</i>
Подтверждение	Уточнить Ф.И.О. пациента, дату рождения. Записываем на удобное время на прием к врачу (специальность, Ф.И.О. врача) на (дата, время) в (ГБУЗ АО «Володарская РБ»), расположенной по адресу. <i>Я могу Вам еще чем-то помочь? Всего доброго! До свидания!</i>
Запись в лист ожидания	Если свободных слотов нет, записываем в «Лист ожидания». <i>Пожалуйста, назовите фамилию, имя, отчество, адрес проживания и контактный номер телефона.</i>
Подтверждение намерения остаться в листе ожидания	ДА – Мы перезвоним Вам, когда появится время для записи к врачу. НЕТ – Ваш запрос из листа ожидания удален. <i>Я могу Вам еще чем-то помочь? Всего доброго! До свидания!</i> Информацию о пациенте в форму листа ожидания передать в ГБУЗ АО «Володарская РБ» (по защищенной сети передачи данных)

2. Чек-лист для определения экстренного и неотложного обращения пациента в ГБУЗ АО «Володарская РБ»

№ п/п	Основная жалоба пациента	Перечень вопросов для формирования повода к вызову	Вариант ответа	Форма вызова
2. Порядок действия при выявлении экстренной или неотложной формы обращения пациента				
2.1. Алгоритм действий, необходимый для определения формы вызова				
2.1.1	Боль в груди	1. Имеются ли боли за грудиной?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-7	Экстренная
		2. Использовали нитроглицерин? Не помогает нитроглицерин (нитроспрей)?	«Нет» на вопросы 1, 3-7	Неотложная

		<p>Помогает?</p> <p>3. Отдают ли боли в руку, плечо, лопатку?</p> <p>4. Имеется ли бледность, холодный пот?</p> <p>5. Имеется ли затрудненное дыхание?</p> <p>6. Был ли ранее инфаркт?</p> <p>7. Была ли травма грудной клетки?</p>		
2.1.2	Высокое давление	<p>1. Имеется ли боль в области сердца?</p> <p>2. Имеется ли затрудненное дыхание?</p> <p>3. Имеется ли рвота?</p> <p>4. Имеется ли онемение руки, ноги?</p> <p>5. Имеется ли асимметрия лица?</p> <p>6. Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь?</p> <p>7. Имеется ли беременность?</p>	«Да» на один из вопросов 1-7	Экстренная
			«Нет» на вопросы 1-7	Неотложная
2.1.3	Высокая температура	<p>1. Имеется ли потеря сознания?</p> <p>2. Имеются ли судороги?</p> <p>3. Имеются ли боли в животе?</p> <p>4. Имеется ли рвота?</p> <p>5. Имеется ли</p>	«Да» на один из вопросов 1-5	Экстренная
			«Нет» на вопросы 1-5	Неотложная

		затрудненное дыхание?		
2.1.4	Головокружение	1. Была ли травма?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-8	Экстренная
		2. Имеются ли боли в области сердца?		«Нет» на вопросы 1-7
		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?		
2.2. Алгоритм действий, необходимый для направления пациента в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи» (далее – ГБУЗ АО «ЦМК и СМП»)				
2.2.1	Экстренная или неотложная формы вызова	Оператор регистратуры ГБУЗ АО «Володарская РБ» в случае неотложной формы вызова запрашивает дополнительную информацию и направляет бригаду неотложной помощи. В случае экстренной	Оператор регистратуры медицинской организации в случае неотложной формы вызова: <i>«Иван Иванович, уточните пожалуйста способ обращения в кабинет неотложной помощи: Вам удобно обратиться лично</i>	Экстренная Неотложная

		<p>формы вызова сообщает пациенту о необходимости вызова ГБУЗ АО «ЦМК и СМП» по номеру телефона 112.</p>	<p>в кабинет неотложной помощи медицинской организации или дождаться приезда бригады неотложной медицинской помощи?»</p> <p>При выборе первого варианта ответа пациента, оператор сообщает: «Иван Иванович, Вам необходимо подойти в любое удобное для Вас время в течение работы ГБУЗ АО «Володарская РБ» по адресу п. Володарский, ул. Садовая д. 24 ».</p> <p>При выборе второго варианта ответа пациента, оператор сообщает: «Иван Иванович, уточните пожалуйста Ваш адрес, номер этажа, код домофона (при необходимости), номер телефона, по которому можно с Вами связаться. Ожидайте, к Вам в течение ...</p>	
--	--	--	--	--

			(указать период времени) придет бригада неотложной медицинской помощи ГБУЗ АО «Володарская РБ». «Всего доброго, до свидания.»	
2.2.2	Экстренная или неотложная формы вызова не подтверждаются	Оператор переходит к подпункту 1.4.1 настоящего приложения		

3. Чек-лист для выявления возможности обработки обращения без записи в расписании врача-специалиста-маршрутизации в кабинет медицинской профилактики, кабинет выдачи рецептов (информационные обращения)

Действия оператора	Что сказать
3. Порядок действия при выявлении возможности обработки обращения без записи в расписании врача-специалиста-маршрутизации в кабинет медицинской профилактики, выдачи рецептов (информационные обращения)	
3.1. Алгоритм приветствия пациента и начало контакта	
В случае определения цели запроса при возможном направлении пациента без использования записи к врачу (в кабинет медицинской профилактики, выдачи рецептов и др.)	Вы, <i>называет пациента по имени отчеству</i> , можете пройти в кабинет номер 18 в любое удобное для Вас время в часы работы кабинета с 8.00 до 15.15. При себе необходимо иметь следующие документы паспорт, полис.
3.2. Алгоритм действий, необходимых для определения удобного времени для записи	
Выбор удобной даты, времени для записи к врачу	«В какой день вам будет удобнее обратиться к врачу?», «Какое время дня вам будет удобнее?». Если в расписании врача присутствует ограниченное количество бирок для записи на прием к врачу, то лучше задать вопрос следующим образом «У врача в расписании есть свободное время на завтраили на послезавтра в Вам когда удобно?»
3.3. Алгоритм действий, необходимых для переноса записи к врачу	
Уточнение данных пациента и актуализация записи на прием	– Это (Имя пациента)? ГБУЗ АО «Володарская РБ»- «ДА» – Вы записаны на прием к врачу

	<p>... (специальность).</p> <p>«ДА»</p> <p>– Спасибо за уточнение.</p> <p>К сожалению, запись на прием придется перенести, в связи с отменой приема врача.</p> <p>Вам актуальна запись на другую дату?</p> <p>«ДА» (произвести запись).</p> <p>Свободное время для записи к врачу (специальность) ..., дата и время.</p> <p>Записываем на удобное время.</p> <p>Если свободных слотов нет, переходим к речевому модулю записи в лист ожидания.</p> <p>Подтверждение записи: ФИО пациента, записан на прием к врачу (специальность, ФИО врача) на (дата, время) в ГБУЗ АО «Володарская РБ» расположенной по адресу.</p> <p>Я могу Вам еще чем-то помочь? Всего доброго! До свидания.</p>
3.4. Алгоритм действий, необходимых для доведения до пациента информации о деталях записи (дате, времени, дополнительных условий для конкретных услуг, при телефонном контакте наименование и адрес учреждения)	
<p>Доведение до пациента информации о деталях записи (дате, времени, о дополнительных условиях для конкретных услуг)</p>	<p>Вы записаны на дату на время..... к врачу</p> <p>Вам следует подойти в поликлинику/отделение/кабинет за 15 минут до указанного времени без предварительного посещения регистратуры.</p> <p>Если в примечании у врача указаны необходимые условия для приема, то эту информацию также необходимо озвучить, например, «С собой необходимо иметь результаты общего анализа крови».</p> <p>Если речь идет о записи на какие-либо исследования, то необходимо предупредить пациента об особенностях подготовки к исследованию, например «Перед ФГДС за три дня до исследования безшлаковая диета и явиться натощак в день исследования, иметь с собой результат ЭКГ не более 10 дневной давности»</p>
3.5. Алгоритм прощания с пациентом и завершение контакта	
Прощание с пациентом	«До свидания», «Всего доброго», «Всего хорошего».
3.6. Алгоритм внесения в «Лист ожидания»	
Отсутствие свободного слота для записи	«Для доведения до пациента информации об отсутствии свободных слотов для записи необходимо использовать следующую фразу: «К сожалению, в расписании специалиста нет свободного времени для записи. Могу предложить оставить заявку на включение Вас в Лист

	<p>ожидания. Как только освободится свободное место для записи, вам перезвонит сотрудник поликлиники».</p> <p>Если пациент соглашается на включение в Лист ожидания, необходимо уточнить контактный номер телефона пациента и огласить ему следующее: «Ваши данные включены в Лист ожидания. Пожалуйста, ожидайте звонка с медицинской организации».</p>
--	--

4. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при актуализации записи (не позднее, чем за 24 часа до приема)

Действия оператора	Что сказать
4. Порядок действия при актуализации записи (не позднее, чем за 24 часа до приема)	
4.1. Алгоритм приветствия пациента и начало контакта	
Предоставление информации об организации обращения, имени и должности	<ol style="list-style-type: none"> 1. «Служба записи на прием к врачу» ГБУЗ АО «Володарская РБ» 2. Имя оператора/регистратора 3. Этикетное междометие: «Здравствуйте», «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер». 4. «Позвольте уточнить следующую информацию».
4.1. Алгоритм действий, необходимый для запроса подтверждения времени записи	
Озвучивание даты и времени записи, уточнение актуальности записи	«Вы (ФИО пациента) записан(-на) на прием к врачу (указать дату и время приема). Подтверждаете ли вы явку на прием к врачу?»
4.2. Алгоритм действий, необходимых для доведения до пациента информации о деталях записи	
Озвучивает все условия записи	Ждем вас на прием <u>числа</u> , <u>месяца</u> , врач <u>Ф.И.О.</u> , поликлиника находится по <u>адресу</u> .
4.3. Алгоритм действий в случае, если пациент отказывается от записи	
Предлагает записаться на удобное время/дату для пациента	Не желаете ли Вы рассмотреть иное время/дату для записи?
Освобождает слот для записи	Оператор уточняет причину отказа пациента от записи. Сообщает следующее: «хорошо, в таком случае Ваша запись аннулирована».
4.4. Алгоритм действий в случае, если пациент подтверждает запись	
Доведение до пациента информации о деталях записи (дате, времени, о дополнительных условиях для конкретных услуг)	<p>Вы записаны на дату на время..... к врачу</p> <p>Вам следует подойти в поликлинику/отделение/кабинет за 15 минут до указанного времени без предварительного посещения регистратуры.</p> <p>Если в примечании у врача указаны необходимые условия для приема, то эту информацию также необходимо озвучить, например, «С собой необходимо иметь результаты общего анализа крови».</p>

	Если речь идет о записи на какие-либо исследования, то необходимо предупредить пациента об особенностях подготовки к исследованию, например <i>«Перед ФГДС за три дня до исследования безшлаковая диета и явиться натощак в день исследования, иметь с собой результат ЭКГ не более 10 дневной давности»</i>
4.5. Алгоритм прощания с пациентом и завершение контакта	
Прощание с пациентом	<i>«До свидания», «Всего доброго», «Всего хорошего».</i>

5. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при актуализации записи (не позднее, чем за 24 часа до приема) в случае, если записан пациент был через ЕПГУ, региональный портал или инфомат

Действия оператора	Что сказать
5. Порядок действия при актуализации записи (не позднее, чем за 24 часа до приема), если записан пациент был через ЕПГУ, региональный портал или инфомат	
5.1. Алгоритм приветствия пациента и начало контакта	
Предоставление информации об организации обращения, имени и должности	<ol style="list-style-type: none"> 1. «Служба записи на прием к врачу» ГБУЗ АО «Володарская РБ» 2. Имя оператора/регистратора 3. Этикетное междометие: <i>«Здравствуйте», «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер».</i> 4. <i>«Позвольте уточнить следующую информацию».</i>
5.2. Информационный запрос	
Ответ в пределах компетенции оператора	Вы записаны через личный кабинет пациента (число) на (время). Ваш участковый терапевт работает сегодня. (озвучиваем свободные слоты).
Оператор формирует запрос, уведомляет пациента о сроках ответа, передает вышестоящему должностному лицу, ответственному в соответствии с «цепочкой помощи».	Оставьте Ваш номер телефона, пожалуйста. После уточнения необходимой информации, мы Вам перезвоним...
5.3. Целевой запрос	
Уточнение экстренности обращения Экстренное обращение	<p>Оператор регистратуры ГБУЗ АО «Володарская РБ» в случае экстренной формы вызова: <i>«Иван Иванович, согласно Вашим ответам, Вам необходимо обратиться в скорую медицинскую помощь по номеру телефона 112.»</i></p> <p>Оператор регистратуры ГБУЗ АО «Володарская РБ» в случае неотложной формы вызова: <i>«Иван Иванович, уточните пожалуйста способ обращения в кабинет неотложной помощи: Вам удобно обратиться лично в кабинет неотложной помощи медицинской</i></p>

	<p>организации или дождаться приезда бригады неотложной медицинской помощи?»</p> <p>При выборе первого варианта ответа пациента, оператор сообщает: «Иван Иванович, Вам необходимо подойти в любое удобное для Вас время в течение работы ГБУЗ АО «Володарская РБ» по адресу п. Володарский, ул. Садовая д. 20».</p> <p>При выборе второго варианта ответа пациента, оператор сообщает: «Иван Иванович, уточните пожалуйста Ваш адрес, номер этажа, код домофона (при необходимости), номер телефона, по которому можно с Вами связаться. Ожидайте, к Вам в течение ... (указать период времени) придет бригада неотложной медицинской помощи ГБУЗ АО «Володарская РБ».</p> <p>«Всего доброго, до свидания.»</p>
<p>Плановое обращение Запись на прием к врачу-специалисту первичная.</p>	<p>Вы записаны через личный кабинет пациента. (число) на (время).</p>
<p>5.4. Порядок действия при выявлении возможности обработки обращения без записи в расписании врача-специалиста-маршрутизации в кабинет медицинской профилактики, кабинет выдачи рецептов (информационные обращения)</p>	
<p>В случае определения цели запроса при возможном направлении пациента без использования записи к врачу (в кабинет медицинской профилактики, кабинет выдачи рецептов и др.)</p>	<p>Вы, называет пациента по имени отчеству, можете пройти в кабинет номер 18 в любое удобное для Вас время в часы работы кабинета с 8.00 до 15.15. При себе необходимо иметь следующие документы паспорт, полис</p>
<p>5.5. Алгоритм прощания с пациентом и завершение контакта</p>	
<p>Прощание с пациентом</p>	<p>«До свидания», «Всего доброго», «Всего хорошего».</p>

6. Перечень 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 оформляют 	<ul style="list-style-type: none"> – Я предлагаю. – Можно («можно оформить по-

<p>нельзя»)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Не получится («завтра не получится») – Не принимает («завтра доктор не принимает») – Невозможно – Но 	<p>другому»)</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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) 	<ul style="list-style-type: none"> – Мы разберемся в сложившейся ситуации – Приношу Вам свои извинения

– Не знаю, кто Вам такое сказал	– Приносим извинения
– Мы этого не делаем (не предоставляем)	– Мы делаем только.... – Этим вопросом занимается другой специалист. Я сейчас Вам скажу время его приема.
– Этого не может быть - Вы что-то путаете	– Давайте уточним
– Точных сроков сказать не могу	– Точные сроки сейчас назвать трудно - Точные сроки будут известны позже. Позвоните пожалуйста.
– Это Ваша вина – Это не наша вина, что.	– Я могу предложить.
– Что Вас еще не устраивает?	– Я могу помочь Вам в сложившейся ситуации?
– А зачем Вы это сделали?	– Я правильно Вас понял(а)?
– Вообще-то	– Могу отметить, что
– Вы меня, конечно, извините, но	– Хочу обратить Ваше внимание на то, что
– Я Вам уже говорил(а)	– Хочу обратить Ваше внимание на то, что

7. Внештатные ситуации, приводящие к дезорганизации работы ГБУЗ АО «Володарская РБ»

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 вынужден(а) 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

	<p>врачу.</p> <p>Я понимаю, что Вы очень расстроены, но я стараюсь Вам помочь. Пожалуйста, проявите терпение.</p>
Абонента не слышно после приветствия оператора	<p>Ответ оператора контакт центра: пожалуйста, произнесите Ваш вопрос, Вас не слышно! К сожалению, Вас не слышно. (Оператор заканчивает разговор)</p>
Если на линии дети, баловство	<p>Вариант 1: Рядом с Вами есть взрослый человек, с кем я могу продолжить разговор?</p> <p>Вариант 2: - Скажите сколько Вам лет? - Сожалею, но разговор на этой линии возможен только с 18 лет.</p>
Звонящий не может сформулировать свой вопрос	<p>Пожалуйста, постарайтесь не волноваться. Вместе мы разберемся в том, что Вам необходимо от меня услышать.</p>
Вежливый отказ	<p>К сожалению, записи на сегодня нет. Но я могу предложить Вам другие варианты.</p> <p>К сожалению, я не могу записать Вас, поскольку... так как...(аргументация)</p>
Прием плановых / экстренных пациентов задерживается более, чем на 30—40 минут, около кабинета образуется толпа, которая очевидно беспокоится	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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.
<p>Пациент хочет записаться на прием, а талонов свободных нет – ему надо срочно, потому что госпитализация, заканчиваются таблетки по ДЛО и т.п.</p> <p>Потерялись анализы пациента, неправильно оформлен больничный лист, выявлена ошибка в документации.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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

	<p>сообщить о результате ваших действий;</p> <p>6. В случае неясной ситуации предложить пациенту прийти на прием к заведующему для решения вопроса.</p>
<p>Пациент просит у вас то, что вы не знаете, что, и даже не понимаете, что это может быть</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.

Приложение №6
к приказу главного врача
ГБУЗ АО «Володарская РБ»
от 08.08.2023г. №446

Порядок контроля ГБУЗ АО «Володарская РБ»
организации работы по записи на прием к врачу

1. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Володарская РБ» осуществляет:

1.1. Еженедельный мониторинг полноты и актуальности действующего расписания, анализ результатов мониторинга.

1.2. Еженедельный мониторинг за своевременностью размещения действующего расписания.

1.3. Предоставляет результаты мониторинга еженедельно в Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно-аналитический центр» согласно форме «Мониторинг расписания медицинских организаций», утвержденной приложением № 7 к настоящему приказу.

Приложение № 8
к приказу главного врача
ГБУЗ АО «Володарская РБ»
от 08.08.2023г. №446

План мероприятий («Дорожную карту») реализации проекта по обеспечению дистанционной записи граждан на прием к врачу

№ п/п	Мероприятие	Сроки исполнения	Ответственные за исполнение	Результат
1	Издание (актуализация в каждом случае при необходимости) приказа по медицинской организации о назначении ответственных лиц за организацию дистанционной записи на прием к врачу, включая контроль за наличием свободных слотов для записи на прием к врачу по всем источникам записи (колл-центр, регистратура, портал Госуслуг, инфомат)		Зам. главного врача по МОН	Приказ (актуализирован) издан
2	Ознакомление сотрудников ГБУЗ АО «Володарская РБ» с приказом о назначении ответственных лиц за организацию дистанционной записи на прием к врачу, включая контроль за наличием свободных слотов для записи на прием к врачу, об ответственности за их несоблюдение под роспись	Постоянно	Зам. главного врача по МОН	Ознакомление под роспись осуществлено
3	Формирование и ведение расписания для осуществления записи на прием к врачам	Постоянно	Зам. главного врача по МОН, зам. главного	Расписание сформировано,

<p>4</p> <p>Обеспечение горизонта доступности слотов для записи на прием к врачу по всем источникам на 14 дней. Обеспечение соблюдения и ежедневного контроля квотирования по представленно электронной записи на прием к врачу в медицинской организации по следующему правилу: Доля конкурентных слотов (слотов, доступных для всех каналов записи: ЕПТУ, колл-центр, регистратура, инфомат и другие) для записи к врачу должна составлять в неделю не менее 70% от продолжительности рабочего времени, а доля конкурентных слотов (доступных для записи в формате «врач-врач») - не более 30% от продолжительности рабочего времени.</p>	<p>актуализировано</p>	<p>Медицинской организации, в том числе с использованием РМИС (согласование, формирование и утверждение проекта расписания, внесение электронного расписания в РМИС; внесение изменений в действующее (утвержденное) расписание; контроль актуальности действующего расписания)</p>	<p>врача по АПР</p> <p>Зам. главного врача по МОН</p> <p>Зам. главного врача по АПР</p> <p>МОН</p> <p>Зам. главного врача по АПР, операторы администраторы регистратуры</p>	<p>актуализировано</p> <p>Доступность слотов обеспечена</p>
<p>5</p> <p>Информирование пациентов о расписании работы врачей</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Зам. главного врача по МОН, зам. главного врача по АПР</p>	<p>Информация размещена на стендах, представлена по запросу пациента</p>	<p>Постоянно</p>
<p>6</p> <p>Установление цели обращения пациента, с применением алгоритмов, речевых модулей, чек-листов, проведение идентификации пациента при его обращении, корректировка данных пациента в РМИС, установление</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Зам. главного врача по АПР, операторы администраторы регистратуры</p>	<p>Цель обращения установлена, пациент идентифицирован, корректировка данных пациента в РМИС</p>	<p>Постоянно</p>

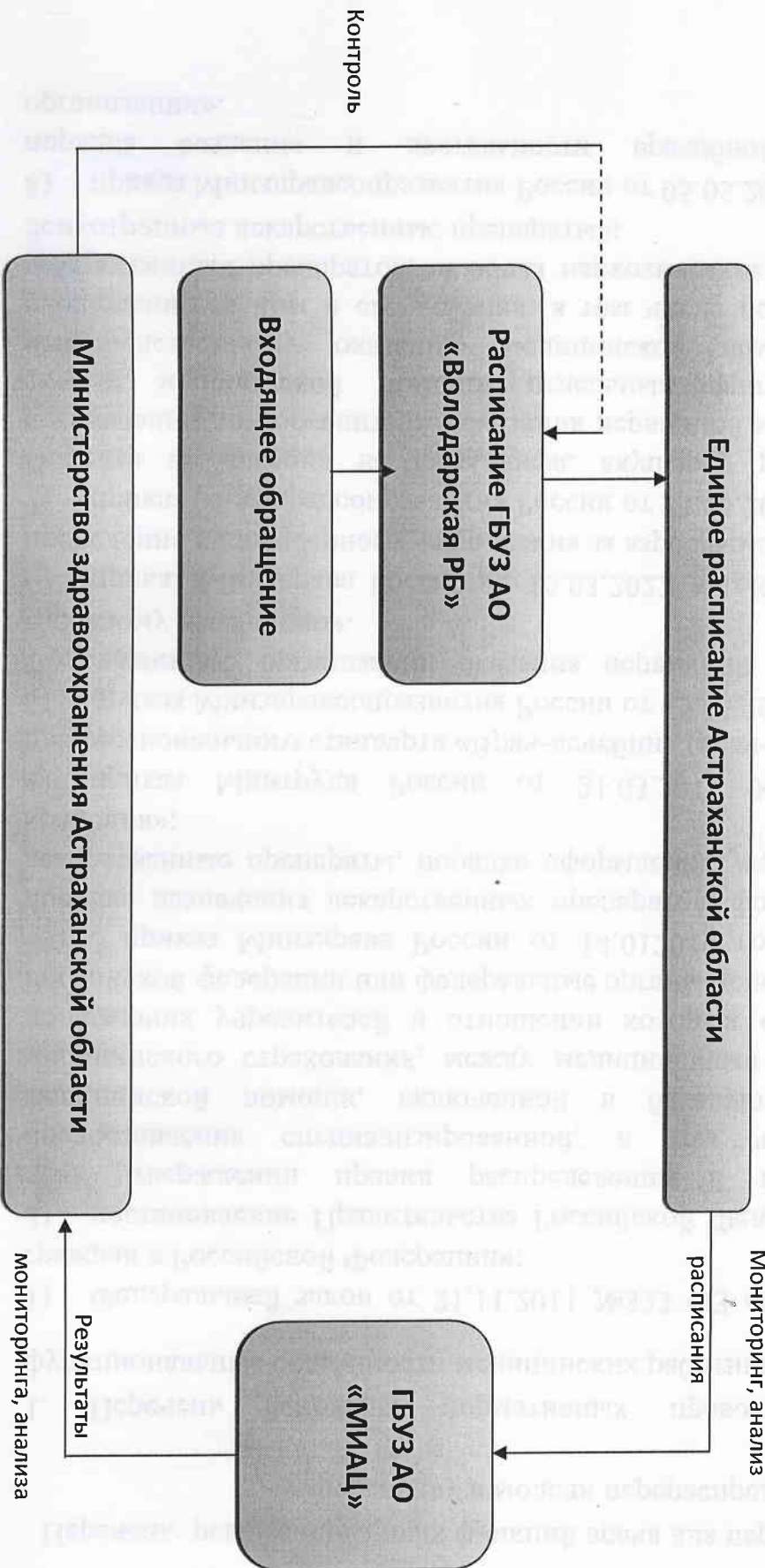
	состояния пациента, перенаправление звонка по компетенции, оформление вызова врача на дом, бригады скорой медицинской помощи			осуществлена, звонок перенаправлен по компетенции, оформлен вызов врача на дом, бригады скорой медицинской помощи
7	Осуществление проактивнообзвона, опроса пациентов по чек-листам (ХНИЗ, COVID-19), формирование потока по профилактической работе	Постоянно	зам. главного врача по АПР.	Обзвон, опрос осуществлен, результат зафиксирован и передан по компетенции
8	Осуществление записи на прием к врачам ГБУЗ АО «Володарская РБ»	Постоянно	зам. главного врача по АПР, операторы, администраторы регистратуры	Дана консультация, осуществлена запись на прием с сообщением пациенту даты, времени и номера кабинета для обращения
9	Занесение данных пациента в «Лист ожидания» при отсутствии свободных слотов для записи на прием к врачу	Постоянно	зам. главного врача по АПР, операторы регистратуры	Краткая информация о работе с «Листом ожидания» и нахождении пациента в «Листе ожидания» предоставлена
10	Осуществление обзвона пациентов (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи	Постоянно	зам. главного врача по АПР, операторы, администраторы регистратуры	Подтверждение пациентом явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи
11	Осуществление информирования пациентов по телефону (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) об отмене записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации	Постоянно	зам. главного врача по АПР, операторы, администраторы регистратуры	До пациента доведена информация об отмене записи на прием, предложены свободные

	с последующей перезаписью пациента			слоты для записи, дата и время планируемого оказания медицинской помощи зафиксированы
12	Осуществление контроля за формированием, ведением расписания, наличием горизонта для осуществления записи на прием к врачам медицинской организации не менее 14 дней, в том числе с использованием РМИС	Постоянно	зам. главного врача по АПР, операторы администраторы регистратуры	Корректировка расписания, обеспечение наличия горизонта для осуществления записи на прием к врачам медицинской организации не менее 14 дней, в том числе с использованием РМИС
13	Осуществление мониторинга за своевременностью размещения, полнотой и актуальностью действующего расписания ГБУЗ АО «Володарская РБ» осуществляется специалистами	Ежемесячно	зам. главного врача по АПР, операторы администраторы регистратуры	
14	Создание (актуализация в каждом случае при необходимости) макета памятки (в электронном виде) для граждан с разъяснением порядка и способов осуществления дистанционной записи на прием к врачу и доведение его до СП		Зам. главного врача по МОН	Макет памятки создан
15	Тиражирование памятки (создание копии) и контроль за наличием необходимого количества памяток для граждан с разъяснением порядка и способов осуществления дистанционной записи на прием к врачу		Зам. главного врача по МОН	Памятка тиражирована
16	Размещение памятки для граждан с разъяснением порядка и способов осуществления дистанционной записи на прием		Зам. главного врача по МОН	Памятка размещена

<p>к врачу в общедоступных местах, сайтах, в социальных сетях медицинских организаций и управления в сети «Интернет»</p>				
<p>17 Осуществление анализа поступающих обращений граждан по вопросам дистанционной записи на прием к врачу, принятие мер по устранению причин, послуживших поводом к обособленному обращению</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Зам. главного врача по МОН, зам. главного врача по АПР</p>	<p>Анализ осуществлен, меры приняты</p>	
<p>18 Внедрение модели перераспределения функций между врачомным персоналом, персоналом со средним медицинским образованием и прочим персоналом</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Зам. главного врача по АПР, и.о. районного педиатра</p>	<p>Снижение нагрузки на врачей-терапевтов участковых, врачей общей практики (семейных врачей), педиатров участковых</p>	<p>Снижение нагрузки на врачей-терапевтов участковых, врачей общей практики (семейных врачей), педиатров участковых</p>
<p>19 Организация работы кабинета неотложной помощи в соответствии с временем работы поликлиники для обслуживания вызовов на дому и амбулаторного приема пациентов, нуждающихся в оказании неотложной помощи</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Зам. главного врача по АПР</p>	<p>Снижение нагрузки на врачей-терапевтов участковых, врачей общей практики (семейных врачей), педиатров участковых</p>	<p>Снижение нагрузки на врачей-терапевтов участковых, врачей общей практики (семейных врачей), педиатров участковых</p>

Приложение № 9
к приказу главного врача
ГБУЗ АО «Володарская РБ»
от 08.08.2023г. №446

Единый подход и правила работы с расписанием в медицинских организациях согласно децентрализованной модели
работы с расписанием



Перечень рекомендованных функций врача для передачи среднему и прочему персоналу и модели перераспределения

1. Перечень основных нормативных правовых актов, регулирующих функциональные обязанности медицинских работников.
 - 1) Федеральный закон от 21.11.2011 №323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - 2) постановление Правительства Российской Федерации от 29.04.2021 № 682 «Об утверждении правил распределения и перераспределения объемов предоставления специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи, включенной в базовую программу обязательного медицинского страхования, между медицинскими организациями, функции и полномочия учредителей в отношении которых осуществляет Правительство Российской Федерации или федеральные органы исполнительной власти»;
 - 3) приказ Минздрава России от 14.01.2019 года № 4н «Об утверждении порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядке оформления указанных бланков, их учета и хранения»;
 - 4) приказ Минтруда России от 21.03.2017 № 293п «Об утверждении профессионального стандарта «Врач-лечебник (врач-терапевт участковый)»;
 - 5) приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».
 - 6) приказ Минздрава России от 15.03.2022 №168н «Об утверждении порядка проведения диспансерного наблюдения за взрослыми»;
 - 7) приказ Минздравсоцразвития России от 23.03.2012 № 252н «Об утверждении Порядка возложения на фельдшера, акушерку, руководителем медицинской организации при организации оказания первичной медико-санитарной помощи и скорой медицинской помощи отдельных функций лечащего врача по непосредственному оказанию медицинской помощи пациенту в период наблюдения за ним и его лечения, в том числе по назначению и применению лекарственных препаратов, включая наркотические лекарственные препараты и психотропные лекарственные препараты»;
 - 8) приказ Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

9) приказ Минтруда России от 31.07.2020 № 475н «Об утверждении профессионального стандарта «Медицинская сестра/медицинский брат»;

10) приказ Минтруда России от 31.07.2020 № 470н «Об утверждении профессионального стандарта «Фельдшер»;

11) приказ Минздрава России № 345н, Минтруда России № 372н от 31.05.2019 «Об утверждении Положения об организации оказания паллиативной медицинской помощи, включая порядок взаимодействия медицинских организаций, организаций социального обслуживания и общественных объединений, иных некоммерческих организаций, осуществляющих свою деятельность в сфере охраны здоровья».

12) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.08.2016 № 625н «Об утверждении Порядка проведения экспертизы временной нетрудоспособности»;

13) приказ Минздрава России от 23.11.2021 № 1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации»;

14) приказ Минздрава России от 29.10.2020 №1177н «Об утверждении Порядка организации и осуществления профилактики неинфекционных заболеваний и проведения мероприятий по формированию здорового образа жизни в медицинских организациях»;

15) приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 788н «Об утверждении Порядка организации медицинской реабилитации взрослых»;

16) приказ Минздравсоцразвития России от 23.07.2010 №541 н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»;

17) приказ Минздравсоцразвития России от 07.12.2005 №765 «Об организации деятельности врача-терапевта участкового»;

18) приказ Минздрава России от 02.12.2014 № 796н «Об утверждении Положения об организации оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи»;

19) приказ Минздравсоцразвития России от 18.01.2006 № 28 «Об организации деятельности врача-педиатра участкового»;

20) приказ Минздрава России от 07.03.2018 № 92н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям»;

21) приказ Минздравсоцразвития России от 16.04.2012 №366н «Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи»;

22) приказ Минтруда России от 27.03.2017 № 306н «Об утверждении профессионального стандарта «Врач-педиатр участковый»

23) приказ Минздрава России от 10.08.2017 № 514н (ред. от 13.06.2019) «О Порядке проведения профилактических медицинских осмотров несовершеннолетних»;

24) приказ Минздрава России от 15.02.2013 г. 72н «О проведении диспансеризации пребывающих в стационарных учреждениях детей-сирот и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации»;

25) приказ Минздрава России от 10.02.2013 г. № 216н «Об утверждении Порядка диспансеризации детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе усыновленных (удочеренных), принятых под опеку (попечительство), в приемную и патронатную семью».

2. Функции врача участкового (врача-терапевта участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-педиатра участкового) согласно действующему законодательству:

1) осмотр пациента, диагностика заболеваний и назначение медикаментозного лечения и лечебного питания;

2) направление пациента к врачам-специалистам;

3) оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и немедикаментозных методов лечения;

4) работа с медицинской документацией;

5) проведение экспертизы временной нетрудоспособности с оформлением листков нетрудоспособности при необходимости;

6) предоставление отчетов о своей деятельности;

7) направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования;

8) оказание медицинской помощи в неотложной и экстренной форме в медицинской организации и на дому;

9) активное посещение маломобильных пациентов на дому для динамического наблюдения;

10) подготовка списков для диспансеризации населения;

11) назначение мероприятий по уходу за пациентом;

12) организация медицинской реабилитации;

13) организация и проведение Школ здоровья;

14) проведение санитарно-гигиенического просвещения населения;

15) разработка программ оздоровительных мероприятий;

16) участие в проведении медицинских осмотров (в том числе профилактических);

- 17) ведение персонализированного учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения;
- 18) представление пациентов на врачебную комиссию;
- 19) диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями;
- 20) оформление экстренного извещения при выявлении инфекционного заболевания, пищевом, острым профессиональным отравлении;
- 21) ведение паспорта врачебного участка (терапевтического, педиатрического, участка врача общей практики (семейного врача);
- 21) оформление рецептурного бланка, санаторно-курортной карты, справок, направлений на медико-социальную экспертизу;
- 23) определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантин);
- 24) контроль проведения профилактических мероприятий;
- 25) организация и проведение мероприятий по пропаганде здорового образа жизни (ЗОЖ).

3. Функции персонала участковой службы со средним медицинским образованием согласно действующему законодательству:

- 1) определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий;
- 2) направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования
- 3) выполнение медицинских манипуляций по назначению лечащего врача;
- 4) оформление экстренных извещений;
- 5) получение результатов лабораторных и инструментальных обследований пациентов и внесение сведений в медицинскую документацию;
- 6) проведение иммунизации населения;
- 7) оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и немедикаментозных методов лечения;
- 8) обучение пациента (его законных представителей) и лиц, осуществляющих уход, приемам ухода и самоухода, консультирование по вопросам ухода и самоухода;
- 9) ведение персонального учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения;
- 10) контроль проведения профилактических мероприятий;
- 11) работа с медицинской документацией;

- 12) осуществление мероприятий по соблюдению санитарно-гигиенического режима в помещении;
- 13) сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры;
- 14) организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ;
- 15) участие в проведении медицинских осмотров (профилактических);
- 16) организация и проведение Школ здоровья;
- 17) проведение санитарно-гигиенического просвещения населения;
- 18) ведение паспорта врачебного участка (терапевтического, педиатрического, участка врача общей практики (семейного врача));
- 19) диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями;
- 20) прием пациентов для решения вопросов о срочности направления к врачу;
- 21) осуществление сбора медицинских отходов;
- 22) регулировка потока пациентов на врачебном приеме;
- 23) проведение диспансеризации населения;
- 24) подготовка инструментов и расходных материалов для проведения лечебных и (или) диагностических вмешательств;
- 25) информирование пациентов (их законных представителей) о врачебном приеме, в том числе, с целью проведения диспансерного наблюдения;
- 26) предоставление информации по вопросам приема населения непосредственно или с использованием технических средств (в том числе, электронных).

4. Рекомендуемая модель перераспределения функции врача участкового осуществляется по схеме 4, перераспределения функций персонала со средним медицинским образованием - по схеме 5, подлежат внедрению в период с декабря 2022 года по февраля 2023 года.



Модель перераспределения функций врача – терапевта участкового

Диагностика заболеваний	Назначение лекарственных препаратов, медицинских изделий, лечебных и профилактических процедур	Создание медицинских карт, ведение медицинской документации	Назначение лекарственных препаратов по уходу за пациентом	Разработка программ профилактических мероприятий	Работа в составе врачебной комиссии	Образование руководителей лечебно-диагностических бригад, обучение специалистов на МСЭ
Направление пациента к врачам-специалистам	Проведение осмотра, консультации, консультации	Направление на обследования, консультации	Сопровождение пациента, реабилитация	Проведение осмотра, консультации, профилактические мероприятия	Дальнейшее наблюдение за состоянием здоровья, проведение профилактических мероприятий	Оформление медицинской документации, оформление направлений на обследования (сборники)
Оценка эффективности и безопасности применения лекарственных средств	Предоставление информации о безопасности	Анализ эффективности использования лекарственных средств	Сопровождение и проведение профилактических мероприятий	Оформление картотек, ведение медицинской документации	Образование специалистов при выполнении мероприятий, оказание помощи в оказании неотложной помощи	Контроль, проведение профилактических мероприятий
Работа с медицинской документацией	Направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования	Подготовка картотек для ведения медицинской документации	Проведение санитарно-гигиенических мероприятий	Оформление картотек, ведение медицинской документации	Оформление картотек, ведение медицинской документации	Оформление картотек, ведение медицинской документации

- 11 функции врача – терапевта участкового
- 2 функции врача – терапевта участкового, переданные персоналу со средним медицинским образованием
- 12 функции, распределенные между врачом – терапевтом участковым и персоналом со средним медицинским образованием
- 2 функции врача – терапевта участкового, переданные персоналу без медицинского образования
- 1 функции, распределенные между врачом – терапевтом участковым, персоналом со средним медицинским образованием и персоналом без медицинского образования



Модель перераспределения функций персонала со средним медицинским образованием

Оформление медицинской документации, ведение медицинской документации	Проведение санитарно-гигиенических мероприятий	Выполнение процедур, проведение медицинских мероприятий	Работа с медицинской документацией, ведение картотек	Выполнение процедур, проведение медицинских мероприятий	Выполнение процедур, проведение медицинских мероприятий
Оформление картотек, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Работа с медицинской документацией, ведение картотек	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации
Выполнение процедур, проведение медицинских мероприятий	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации
Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации
Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации	Сопровождение пациента, ведение медицинской документации

- 7 функции персонала со средним медицинским образованием
- 9 функции персонала со средним медицинским образованием, переданные персоналу без медицинского образования
- 10 функции, распределенные между врачом – терапевтом участковым и персоналом со средним медицинским образованием
- 1 функции, распределенные между врачом – терапевтом участковым, персоналом со средним медицинским образованием и персоналом без медицинского образования

5. Функции врача и персонала со средним медицинским образованием после перераспределения.

5.1. Функции врача участкового (врача-терапевта участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-педиатра участкового):

- 1) осмотр пациента, диагностика заболеваний и назначение медикаментозного лечения и лечебного питания;
- 2) направление пациента к врачам-специалистам;
- 3) оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и немедикаментозных методов лечения;

- 4) работа с медицинской документацией;
- 5) проведение экспертизы временной нетрудоспособности с оформлением листка временной нетрудоспособности при необходимости;
- 6) предоставление отчетов о своей деятельности;
- 7) направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования;
- 8) оказание медицинской помощи в неотложной и экстренной форме в медицинской организации и на дому;
- 9) активное посещение маломобильных пациентов на дому для динамического наблюдения;
- 10) назначение мероприятий по уходу за пациентом,
- 11) организация медицинской реабилитации;
- 12) организация и проведение Школ здоровья;
- 13) разработка программ оздоровительных мероприятий;
- 14) проведение медицинских осмотров (в том числе профилактических, предварительных периодических);
- 15) представление пациента на врачебную комиссию;
- 16) диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями;
- 17) оформление экстренного извещения при выявлении инфекционного заболевания, пищевом, острым профессиональным отравлении;
- 18) оформление рецептурного бланка, санаторно-курортной карты, справок, направлений на медико-социальную экспертизу;

19) определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантин);

20) контроль проведения профилактических мероприятий;

21) организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ.

5.2. Функции персонала участковой службы со средним медицинским образованием:

- 1) определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий;
- 2) направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования;
- 3) выполнение медицинских манипуляций по назначению лечащего врача;
- 4) проведение иммунизации населения;
- 5) оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и немедикаментозных методов лечения;

6) обучение пациента (его законных представителей) и лиц, осуществляющих уход, приемам ухода и самоухода, консультирование по вопросам ухода и

самоухода;

7) контроль проведения профилактических мероприятий;

8) работа с медицинской документацией;

9) осуществление мероприятий по соблюдению санитарно-гигиенического режима в помещении;

10) организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ;

11) участие в проведении медицинских осмотров (профилактических);

12) организация и проведение Школ здоровья;

13) проведение санитарно-гигиенического просвещения населения;

14) диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями;

15) прием пациентов для решения вопросов о срочности направления к врачу;

16) осуществление сбора медицинских отходов;

17) проведение диспансеризации населения;

18) подготовка инструментов и расходных материалов для проведения лечебных и (или) диагностических вмешательств.

5.3. Функции для передачи помощнику медицинской сестры участковой, медицинским регистраторам, сотрудникам колл-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.