

# ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПРИКАЗ

18.09 2023

№ 749

г. Вологда

### **О совершенствовании системы записи на прием к врачу в медицинских организациях области, подведомственных департаменту здравоохранения области**

В целях повышения доступности для населения Вологодской области услуги по записи на прием к врачу, развития дистанционных форм записи к врачу, достижения показателей и результатов регионального проекта «Создание единого цифрового контура в здравоохранении на основе единой государственной информационной системы здравоохранения (ЕГИСЗ)», реализуемого в рамках национального проекта «Здравоохранение»

#### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок организации записи на прием к врачу в медицинских организациях области, подведомственных департаменту здравоохранения области, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях (приложение 1).

2. Утвердить рекомендуемые нормы времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача, оказывающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (приложение 2).

3. Утвердить типовой набор слотов в медицинских организациях области для пятидневной рабочей недели (приложение 3).

4. Утвердить минимальные значения доли дистанционной записи к врачу от общего количества амбулаторных посещений в медицинских организациях области, подведомственных департаменту здравоохранения области, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях (приложение 4).

5. Утвердить алгоритм ведения расписания приема врачей медицинских организаций области, подведомственных департаменту здравоохранения области, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в том числе с использованием государственной информационной системы Вологодской области «Региональная медицинская информационная система Вологодской области» (далее – ГИС РМИС ВО) (приложение 5).

6. Утвердить план мероприятий по обеспечению организации записи граждан на прием к врачу (приложение 6).

7. Признать утратившими силу приказы департамента здравоохранения области:

от 22 июня 2017 года № 270 «Об организации записи на прием к врачу в электронном виде», за исключением пункта 7;

от 28 ноября 2017 года № 537 «О внесении изменений в приказ департамента

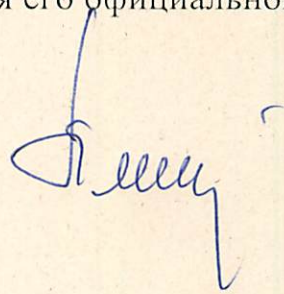
здравоохранения области от 22 июня 2017 года № 270»;

от 6 мая 2019 года № 266 «О внесении изменений в приказ департамента здравоохранения области от 22 июня 2017 года № 270»;

от 18 июня 2021 года № 350 «О внесении изменений в приказ департамента здравоохранения области от 22 июня 2017 года № 270».

8. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Начальник департамента



А.Г. Плотников

УТВЕРЖДЕН  
 приказом департамента  
 здравоохранения области  
 от 18.09.2023 № 449  
 (приложение 1)

**Порядок организации записи на прием к врачу в медицинских организациях  
 области, подведомственных департаменту здравоохранения области,  
 оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях  
 (далее – Порядок)**

Настоящий Порядок определяет правила организации записи на прием к врачу в целях получения гражданами первичной медико-санитарной помощи в медицинских организациях области, подведомственных департаменту здравоохранения области, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях

**1. Термины и определения**

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, диагностическое исследование, лечебную процедуру
Дистанционные обращения	Любые обращения пациентов или их законных представителей, направляемые в медицинскую организацию опосредовано
Запросы информации	Обращения, направленные на получение любой информации
Инфомат	Терминал, предназначенный для записи в медицинскую организацию и предоставления справочной информации
Канал записи	Способ записи в медицинскую организацию
Колл-центр	Структурное подразделение медицинской организации или иной организации, выполняющее функции по обработке дистанционных обращений граждан, связанных с записью на прием, для получения той или иной медицинской услуги, или получения информации о медицинской организации и порядке ее работы
Конкурентный слот	Слот, доступный 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
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 профессионального медицинского образования
Речевой модуль	Небольшая выверенная и логически целостная речевая конструкция, описанная в текстовой форме
Слот	Период времени в расписании приема медицинского работника, установленный для оказания единичного случая первичной медико-санитарной помощи (в том числе приема одного пациента, проведения одного диагностического исследования, проведения одной лечебной процедуры)
Типовое расписание	Последовательно составленный на месяц типовой набор слотов, учитывающий режим работы медицинской организации, выходные и праздничные дни
Типовой набор слотов	Последовательно составленный набор слотов для одного врача определенной должности на один день с учетом занимаемой ставки
Утвержденное расписание	Типовое расписание, адаптированное с учетом штатной численности и медицинских ресурсов конкретной медицинской организации
Целевые обращения	Обращения, направленные на получение медицинской помощи

## 2. Формирование расписания и контроль правильности его формирования

В целях обеспечения единых подходов к формированию расписания на прием к врачу в медицинских организациях области, подведомственных департаменту здравоохранения области, медицинскими организациями:

проводится оценка укомплектованности штатного расписания;

определяются нормы времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача, оказывающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях;

внутренними локальными актами назначаются ответственные лица за формирование, актуализацию и контроль соответствия утвержденного расписания

приема врачей в медицинской организации действительной ситуации;

разрабатываются и утверждаются внутренним локальным актом типовой набор слотов в отношении врачей-специалистов медицинской организации из числа 14 специальностей, указанных в разделе 3 настоящего Порядка, по форме, аналогичной приложению 3 к настоящему приказу. Проект указанного локального нормативного акта должен быть разработан и направлен на согласование в департамент здравоохранения области в течение 10 дней со дня вступления в силу настоящего приказа. Департамент здравоохранения области в течение 3 дней согласовывает указанный выше проект локального нормативного акта медицинской организации, либо отказывает в согласовании в случае наличия необоснованных отклонений от типового набора слотов и рекомендуемых норм времени приема врачей-специалистов в медицинских организациях, установленных приложением 2 к настоящему приказу. В последнем случае руководитель медицинской организации дорабатывает проект локального нормативного акта и направляет на повторное согласование.

Процесс формирования и ведения расписания включает следующие этапы, выполняемые последовательно:

формирование, согласование и утверждение проекта расписания, внесение электронного расписания в ГИС «Региональная медицинская информационная система Вологодской области»;

внесение изменений в действующее (утвержденное) расписание;

контроль актуальности действующего расписания.

Актуализация сведений о медицинских работниках медицинской организации проводится на основании приказов главного врача.

Актуализация сведений в Федеральном регистре медицинских работников и Федеральном регистре медицинских организаций осуществляется в сроки, регламентируемые постановлением Правительства Российской Федерации от 9 февраля 2022 года № 140 «О единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения».

Расписание приема составляется на срок не менее одного месяца. Горизонт доступной записи должен составлять 14 календарных дней. Период доступности записи должен быть синхронизирован на Едином портале государственных услуг, Региональном портале медицинских услуг, в колл-центре, регистратуре, инфомате, при записи врачом.

Внесение изменений в расписание осуществляется не позднее 17:00 дня, предшествующего изменениям в расписании, или в экстренном порядке (при временной нетрудоспособности врача).

Руководитель структурного подразделения информирует главного врача медицинской организации и администратора медицинской организации о внесении изменений в расписание с указанием причины этих изменений, после чего администратор медицинской организации вносит изменения в ГИС «Региональная медицинская информационная система Вологодской области»

Контроль соответствия опубликованного расписания приема врачей в медицинской организации действительной ситуации осуществляется на ежедневной



### 3. Перечень врачебных специальностей, по которым должна быть открыта самостоятельная запись на прием к врачу в полном объеме, в том числе запись в электронном виде

1. врач-терапевт участковый;
2. врач общей практики (семейный врач);
3. врач-хирург;
4. врач-офтальмолог;
5. врач-оториноларинголог;
6. врач акушер-гинеколог;
7. врач психиатр-нарколог;
8. врач-фтизиатр;
9. врач-стоматолог;
10. врач-стоматолог-терапевт;
11. врач-педиатр участковый;
12. врач - детский хирург;
13. врач-стоматолог детский;
14. врач-психиатр детский;
15. другие врачи-специалисты (определяются самостоятельно медицинской организацией).

### 4. Каналы записи на прием к врачу

Запись на прием к врачам, указанным в разделе 3 настоящего Порядка, в медицинских организациях области, подведомственных департаменту здравоохранения области, осуществляется следующими способами:

с использованием Единого портала государственных услуг (запись доступна в круглосуточном режиме);

с использованием Регионального портала медицинских услуг – <https://kvrashu.sifromed35.ru> (запись доступна в круглосуточном режиме);

с использованием инфомата, в случае наличия в медицинской организации области инфомата (запись доступна в часы работы медицинской организации);

путем личного обращения в колл-центр медицинской организации (запись доступна в часы работы медицинской организации);

путем личного обращения в регистратуру медицинской организации (запись доступна в часы работы медицинской организации);

запись врачом (запись доступна в часы работы медицинской организации).

Информация о способах записи на прием к врачу размещается медицинскими организациями области, подведомственными департаменту здравоохранения области:

на официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети интернет;

на официальных страницах медицинских организаций в социальных сетях;

на информационных стендах у регистратуры.

Медицинскими организациями области на постоянной основе осуществляется разъяснительная работа среди сотрудников медицинской организации и обслуживаемого населения о преимуществах записи на прием к врачу в дистанционной форме посредством Единого портала государственных услуг или Регионального портала медицинских услуг (<https://k-vrachu.cifromed35.ru>).

## **5. Запись через Единый портал государственных услуг**

При осуществлении записи на прием к врачу с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ) пациент осуществляет следующие действия:

осуществляет идентификацию посредством Единой системы идентификации и аутентификации и выбирает услугу «Запись на прием к врачу» (пациент выбирает объект записи - себя, своих детей или другого человека). Данный канал записи доступен только в случае прикрепления пациента к медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи;

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.

выбирает медицинскую организацию прикрепления, специальность врача, его фамилию, имя, отчество, выбирает удобную дату и время приема.

В случае отсутствия свободных слотов или прикрепления к медицинской организации пациент оповещается о необходимости использовать для записи колл-центр или регистратуру медицинской организации.

## **6. Запись через Региональный портал медицинских услуг Вологодской области**

При осуществлении записи на прием к врачу посредством Регионального портала медицинских услуг Вологодской области (<https://k-vrachu.cifromed35.ru>) функциональные возможности и этапность процессов аналогичны ЕПГУ, включая идентификацию, выбор объекта записи, проверку и изменение (внесение) персональных данных, выбор медицинской организации, врача, даты и времени приема.

В случае отсутствия свободных слотов пациент оповещается:

о возможности использовать для записи колл-центр или регистратуру медицинской организации;

о возможности записаться в «Лист ожидания». Пациент выбирает тип записи в очередь (запись к конкретному врачу или к любому врачу данной специальности), затем подтверждает свой выбор. При появлении свободного времени для записи на прием пациенту приходит уведомление с предложением даты и времени приема на



адрес электронной почты или в мобильном приложении. В разделе «Моя картотека» Регионального портала медицинских услуг Вологодской области (<https://k-vrachu.cifromed35.ru>) пациент подтверждает запись, в случае если предложенные дата и время приема устраивают пациента, либо отказывается от предложенных даты и времени записи.

### **7. Запись через инфомат медицинской организации**

При осуществлении записи на прием к врачу посредством обращения к инфомату (при его наличии в медицинской организации) пациент осуществляет идентификацию путем ввода номера полиса обязательного медицинского страхования. В случае если данные о пациенте с представленным номером полиса обязательного медицинского страхования 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, Ф.И.О. врача и удобную дату и время в окне дисплея инфомата 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 колл-центр или регистратуру медицинской организации.

### **8. Запись через колл-центр медицинской организации**

При осуществлении пациентом записи на прием к врачу через колл-центр медицинской организации сотрудник колл-центра производит опрос пациента с целью его идентификации, от пациента запрашиваются фамилия, имя, отчество, дата рождения либо номер полиса обязательного медицинского страхования.

При успешной идентификации пациента сотрудник колл-центра производит сверку с имеющимися в ГИС «Региональная медицинская информационная система Вологодской области» сведениями о месте регистрации и фактического проживания, номере полиса обязательного медицинского страхования. В случае отсутствия у пациента полиса обязательного медицинского страхования пациент оповещается о возможности получения медицинской помощи в форме неотложной помощи и необходимости обратиться в страховую компанию для оформления полиса обязательного медицинского страхования.

В обязательном порядке сотрудник колл-центра осуществляет запрос от пациента контактного телефона и заносит данные сведения в ГИС «Региональная медицинская информационная система Вологодской области».

Далее сотрудник колл-центра уточняет у пациента цель обращения. При необходимости в соответствии с целью формируется запись на прием к врачу. Сотрудник колл-центра уточняет у пациента специальность врача, выбирает в системе врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать врача с учетом местонахождения доступного филиала

(подразделения) медицинской организации. Проверяет в системе наличие свободных слотов для записи в пределах горизонта записи. При наличии свободных слотов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи. При выборе пациентом даты и времени записи сотрудник колл-центра сообщает пациенту сведения о его записи (Ф.И.О. врача, дату и время приема, кабинет), а также сообщает о порядке обращения в медицинскую организацию при наличии предварительной записи на прием и фиксирует факт записи.

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

При общении с пациентом используются типовые скрипты разговора или речевые модули (приложение к настоящему Порядку).

### **9. Запись через регистратуру медицинской организации**

При обращении пациента лично в регистратуру пациент сообщает сотруднику регистратуры номер полиса обязательного медицинского страхования, СНИЛС. Также идентификация может осуществляться с использованием документа, удостоверяющего личность. В случае отсутствия у пациента полиса ОМС пациент оповещается о возможности получения медицинской помощи в форме неотложной помощи и необходимости обратиться в страховую компанию для оформления полиса. Сотрудник регистратуры уточняет у пациента цель обращения. При необходимости в соответствии с целью формируется запись на прием к врачу.

Сотрудник регистратуры проверяет наличие свободных слотов для записи в пределах горизонта записи, информирует пациента о наличии свободных слотов и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи.

При отсутствии свободных слотов или отказе пациента от предложенных дат и времени записи следует предложить пациенту записаться в «Лист ожидания». При общении с пациентом используются типовые скрипты разговора или речевые модули (приложение к настоящему Порядку)

### **10. Запись врачом**

Запись врачом осуществляется в случае:

необходимости повторного приема пациента (осуществляется запись на вакантный слот, который не является конкурентным);

при необходимости направить пациента на консультацию (лечение) к другому специалисту (осуществляется запись на вакантный слот для приема по направлению, который не является конкурентным).

Врач медицинской организации, направляющий пациента на консультацию (лечение) в иную медицинскую организацию, обеспечивает формирование и печать направления и по согласованию с пациентом бронирует на портале записи на прием удобное для пациента время приема из доступных слотов. В случае отсутствия доступных слотов пациент имеет возможность обратиться в принимающую медицинскую организацию с печатным направлением. Руководитель

консультирующей медицинской организации организует возможность приема пациента в назначенный срок, при наличии возможности организует прием пациента, прибывшего без забронированного времени.

### **11. Организация работы с «Листом ожидания»**

В случае обращения пациента с целью записи в колл-центр медицинской организации, регистратуру или к врачу при отсутствии свободных слотов или отказе пациента от предложенных дат времени записи осуществляется запись в «Лист ожидания» (с согласия пациента).

«Лист ожидания» формируется в каждой медицинской организации области, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

Лица, ответственные за формирование и актуализацию расписания, отслеживают изменение в расписании, в том числе появление вакантных слотов для записи пациентов из «Листа ожидания». После появления вакантных слотов ответственное лицо должно 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». Если пациент отказывается от предложенного времени, порядок его очереди сохраняется, а ответственный за работу с расписанием обзванивает следующего стоящего в очереди пациента.

### **12. Организация работы по обзвону пациентов для подтверждения явки на прием по записи**

Перед явкой пациента на прием (за 24 – 72 часа до визита) осуществляется обзвон пациентов для подтверждения явки.

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 освобождается, а с пациентом согласовываются альтернативные дата и время посещения врача.

В случае подтверждения пациентом готовности к визиту в зарезервированное время, пациенту дополнительно сообщаются детали записи: дата, время, дополнительные условия, наименование и адрес учреждения. Все этапы общения с пациентом могут быть автоматизированы роботизированным обзвоном.

Высвободившиеся по итогам обзвона слоты для записи распределяются в первую очередь на пациентов, находящихся в «Листе ожидания».

### **13. Организационные решения, применяемые в медицинских организациях области, подведомственных департаменту здравоохранения области, для увеличения доли рабочего времени врачей для осуществления приема пациентов в медицинской организации**

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

перераспределение функций между врачами, работниками медицинской организации со средним медицинским образованием и немедицинскими работниками;

перераспределение потоков пациентов с различными целями обращений между структурными подразделениями медицинской организации.

### **Организационные решения по перераспределению функций между работниками медицинской организации**

Функции врача-терапевта участкового, которые можно передать персоналу со средним медицинским образованием:

подготовка списков граждан для диспансеризации и профилактических медицинских осмотров,

проведение санитарно-гигиенического просвещения населения.

Функции врача-терапевта участкового, которые можно передать немедицинским работникам:

ведение персонального учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения,

ведение паспорта врачебного (терапевтического) участка.

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

проведение медицинских осмотров (профилактических, предварительных, периодических),

диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями,

определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантина),

оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и немедикаментозных методов лечения,

активное посещение маломобильных пациентов на дому для динамического наблюдения,

организация и проведение школ здоровья,

оформление листков нетрудоспособности,

оформление экстренного извещения при выявлении инфекционного заболевания, пищевом, остром профессиональном отравлении,

контроль проведения профилактических мероприятий,

работа с медицинской документацией,

направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования,

предоставление отчетности о своей деятельности.

Функции персонала со средним медицинским образованием, которые можно

перераспределить на немедицинских работников:

ведение персонального учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения,  
 ведение паспорта врачебного (терапевтического) участка,  
 получение результатов лабораторных и других исследований пациентов и внесение сведений в медицинскую документацию,  
 сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры,  
 организация амбулаторного приема врачом-специалистом,  
 информирование пациентов о врачебном приеме, в том числе с целью прохождения диспансерного наблюдения,  
 предоставление информации по вопросам приема населения непосредственно или с использованием технических средств, в том числе электронных,  
 регулировка потока пациентов на врачебном приеме.

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

организация и проведение мероприятий по пропаганде здорового образа жизни.

### **Организационные решения по перераспределению потоков пациентов с разными целями обращений между структурными подразделениями медицинской организации.**

В зависимости от цели обращения пациента в медицинскую организацию, оказывающую первичную медико-санитарную помощь взрослому населению, можно выделить следующие основные организационные решения по перераспределению потоков пациентов в целях оптимизации времени работы врачей-терапевтов участковых:

1) Перераспределение потока пациентов, обращающихся с запросами информации, в соответствующие кабинеты (подразделения) медицинской организации.

В рамках реализации данного блока организационных решений необходимо обеспечить наличие отдельных кабинетов (подразделений) для обработки информационных обращений (выдачи справок, выписки льготных рецептов, оформления пакета документов на плановую госпитализацию и т.п.). Эти функции могут быть переданы регистратуре, работникам сестринского поста.

Организационные решения, связанные с перераспределением потоков пациентов, обращающихся с запросами информации, могут быть внедрены в медицинских организациях, оказывающих первичную специализированную медико-санитарную помощь, а также первичную медико-санитарную помощь детям.

2) Перераспределение потока пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в неотложной форме, а также в оказании медицинской помощи на дому, в отделение (кабинет) неотложной помощи.

В рамках реализации данного блока организационных решений необходимо обеспечить наличие отделения (кабинета) неотложной помощи, при этом оказание

медицинской помощи пациентам на дому должно осуществляться работниками отделения (кабинета) неотложной помощи, за исключением случаев, установленных локальным нормативным актом медицинской организации.

3) Перераспределение потока пациентов, обращающихся с целью прохождения профилактического медицинского осмотра и диспансеризации в отделение (кабинет) медицинской профилактики.

В рамках реализации данного блока организационных решений необходимо обеспечить наличие отделений (кабинетов) медицинской профилактики в целях выделения отдельного потока пациентов для проведения профилактического медицинского осмотра и диспансеризации, в т.ч. углубленной. В указанных подразделениях может осуществляться диспансерное наблюдение за пациентами 2 группы здоровья.

Указанные организационные решения, связанные с перераспределением потока пациентов, обращающихся с целями: оказания медицинской помощи в неотложной форме, оказания медицинской помощи на дому, прохождения профилактического медицинского осмотра и диспансеризации, могут быть внедрены в медицинских организациях, оказывающих первичную специализированную медико-санитарную помощь, а также первичную медико-санитарную помощь детям, если это не противоречит действующему законодательству Российской Федерации, регулирующему их деятельность.

Руководителями медицинских организаций в течение 20 дней с момента издания настоящего приказа принимается внутренний локальный акт о порядке внедрения в медицинской организации организационных решений по перераспределению потоков пациентов с указанием конкретных мероприятий, сроков и ответственных лиц. Во внутреннем локальном акте предусматривается порядок внедрения организационных решений в каждом территориально выделенном структурном подразделении медицинской организации (кроме врачебных амбулаторий, фельдшерско-акушерских пунктов, фельдшерских здравпунктов, здравпунктов). Проект указанного внутреннего локального акта направляется в департамент здравоохранения области на согласование.

**Алгоритм определения экстренного и неотложного  
обращения пациента**

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

	6. Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь? 7. Имеется ли рвота? 8. Имеются ли боли в животе?		
--	---	--	--

### Типовые скрипты разговора и речевые модули

При общении с пациентом используются скрипты разговора или речевые модули, позволяющие грамотно выстроить ответы на любые возражения пациента, четко и убедительно сформулировать преимущества того или иного предложения, легко и безболезненно работать с жалобами. Специфика общения с пациентом заключается в том, что заучивание и каждодневное использование стандартных модулей неэффективно в случае наличия у оператора глубоких ошибок в общении. Такими ошибками является использование фраз-провокаторов, которые нельзя употреблять в общении.

#### Примерный перечень фраз-провокаторов

Фразы-провокаторы	Рекомендуемая замена
- Девушка - Женщина - Молодой человек - Мужчина	- Обращайтесь к пациенту по имени, на «Вы» или нейтрально. Например, «Скажите, пожалуйста...»
- Нет - Нельзя («так оформлять нельзя») - Не получится («завтра не получится») - Не принимает («завтра доктор не принимает») - Невозможно - Но	- 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...
- Ваша проблема	- Этот вопрос... - Наш вопрос... - Наша с Вами ситуация...
- Уменьшительно-ласкательные слова: минуточку, секундочку, договорчик, звоночек	- Одну минуту, пожалуйста... Договор, звонок
- Вы не поняли - Вы меня не слышите	- Наверно, я не точно выразился... - Я хочу сказать... - Я имею в виду...
- Простите за беспокойство	- Уточните, пожалуйста...



- Я не знаю - Я думаю, что...	- Одну минуту, пожалуйста, я уточню...
- Наверное... - Скорее всего... - У меня нет такой информации	- Я уточню этот вопрос, и мы с Вами обязательно свяжемся...
- 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	- В этом случае Вам следует... - Вы можете сделать... - Я Вам рекомендую... - Я могу предложить...
- Вы должны... - Вам придется...	- Давайте мы с Вами сделаем следующее...
- Естественно - Конечно же - Само собой разумеется - И так понятно, что...	- Вы сказали все верно - Вы правильно все поняли
- Главный врач (заведующий отделением, мой руководитель) сейчас не может (не сможет) с Вами поговорить	- Решение этого вопроса находится в моей компетенции - Давайте посмотрим, что можно сделать
- А мы то здесь причем? - Это же не я Вас неправильно проконсультировал(а) - Не знаю, кто Вам такое сказал	- Мы разберемся в сложившейся ситуации - Приношу Вам свои извинения - 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...

Недопустимо употреблять фразы и интонации, демонстрирующие

безучастность и безразличие;

трактуемые как попытка уйти от ответственности или прямо говорящие о безответственности;

отражающие безынициативность или нежелание помочь;

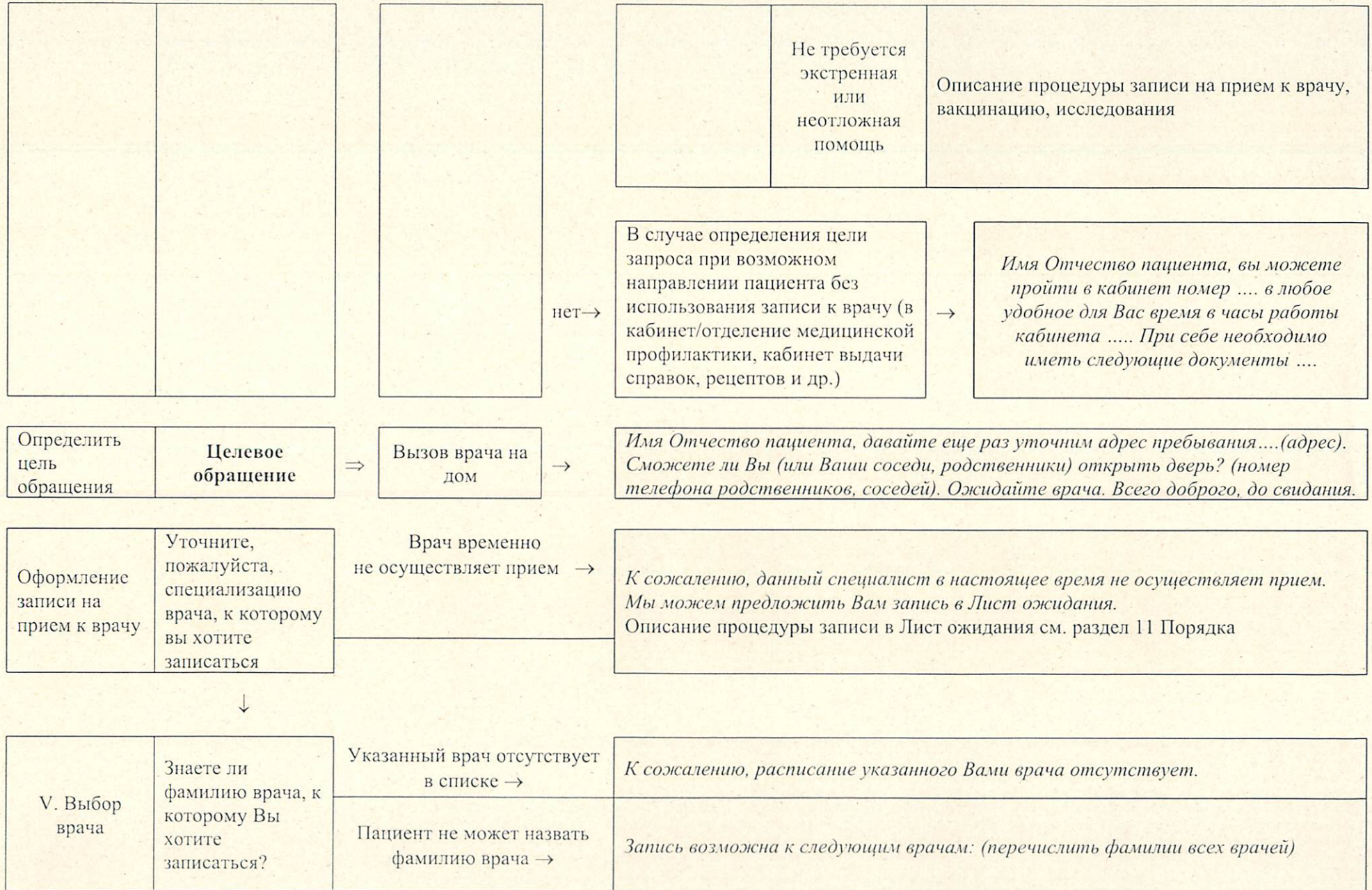
любые оценочные суждения, прямые или завуалированные оскорбления;

фразы, не несущие конкретного смысла.

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

Приветствие	Входящий звонок. Голосовое приветствие.	→	<i>Добрый день/утро/вечер. Представиться (наименование медицинской организации) сотрудник/оператор/регистратор (имя). Чем я могу Вам помочь?</i>	
Выслушать пациента	Определить цель обращения: -запрос информации - целевое	→	<i>Скажите, как я могу к Вам обратиться? Проговорить цель/причину обращения пациента.</i>	
Определить цель обращения	<b>Запрос информации</b>	⇒	<div style="border-bottom: 1px solid black; width: 50px; margin: 0 auto; padding-bottom: 2px;">да</div>	<i>Запрос информации в рамках компетенции оператора / регистратора медицинской организации</i>
			да→	<i>Ответ в пределах компетенции оператора. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</i>
			нет→	<i>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!</i>

<p>Определить цель обращения</p>	<p>Целевое обращение</p>	<p>⇒ Запрос по записи на прием к врачу, исследования, вакцинацию</p>	<p>да→</p>	<p>Уточнение экстренности обращения к врачу в соответствии с "Алгоритмом определения экстренного и неотложного обращения пациента"</p>	<p>Требуется экстренная помощь</p>	<p><i>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.</i>  <i>- (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.</i></p>
					<p>Требуется неотложная помощь</p>	<p><i>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.</i>  <i>- (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.</i></p>



	↓	Поиск врача в списке	↓	
Выбор даты и времени приема	Выбор удобной даты, времени для записи к врачу →		<i>Свободное время для записи к ... (специалисту) на ... (озвучиваем даты свободных слотов). На какое время Вам будет удобно?</i>	
	←поиск даты	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 11 Порядка</i>
Оформление заявки	<i>Вы хотите записаться к врачу (специализация, ФИО, дата и время приема), правильно?</i>			
		Согласие пациента ↓		
	<i>Пожалуйста, назовите Фамилию имя отчество кого требуется записать на прием, дату рождения и номер телефона</i>		<i>Если абонент не хочет оставлять свой телефон →</i>	<i>Мы должны предупредить Вас, что в случае изменений в расписании приема врача, у сотрудников медицинского учреждения не будет возможности сообщить Вам об этом.</i>
Подтверждение записи	<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.</i>		<i>Если пациент передумал →</i>	<i>В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена.</i>
	<i>Я могу Вам ещё чем-то помочь?</i>		<i>Если абонент просит записать его ещё раз к этому врачу →</i>	<i>Запись на прием к врачу одного профиля возможна только на одно время. Вы можете повторно записаться после посещения врача.</i>

	<i>Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</i>		
Запись в лист ожидания	<i>Пожалуйста, назовите Фамилию имя отчество кого требуется записать, удобное время посещения медицинской организации и контактный номер телефона</i>	Если пациент передумал →	<i>Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</i>
		Если абонент не хочет оставлять свой телефон →	<i>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!</i>
Подтверждение внесения в Лист ожидания	<i>ФИО пациента записан в Лист ожидания к наименованию 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>		

### Речевой модуль взаимодействия с пациентом при подтверждении записи из Листа ожидания

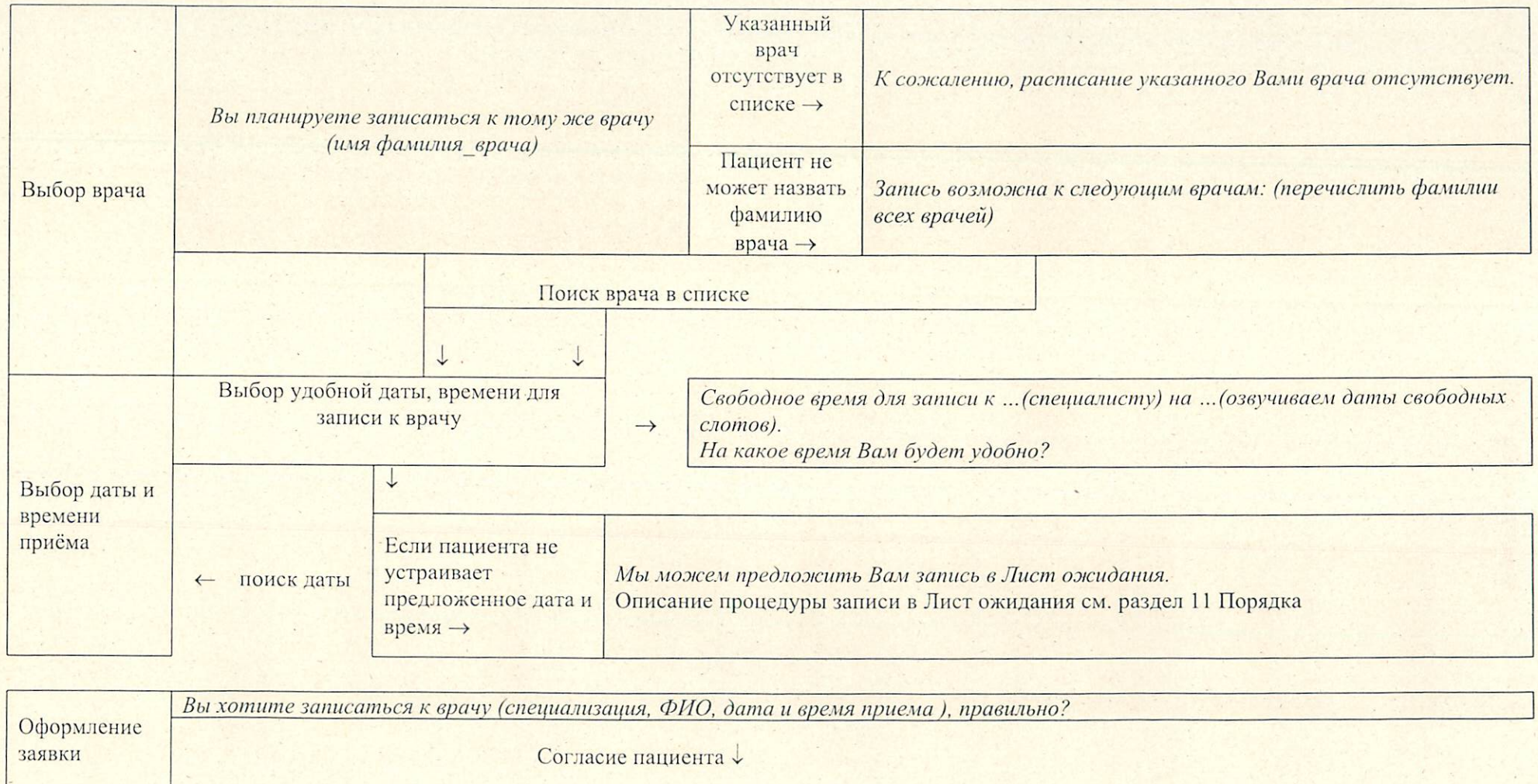
Приветствие	Исходящий звонок. Голосовое приветствие.	→	<i>Здравствуйте! Представиться (наименование медицинской организации) сотрудник/оператор/регистратор (имя). Как я могу к Вам обратиться? Далее при общении использовать только имя и отчество пациента.</i>
-------------	---	---	---

Подтверждения даты и времени записи	<i>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?</i>	Пациент выбирает удобное время →	<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>
	Пациента не устраивает предложенное время ↓		
Подтверждение внесения в Лист ожидания	<i>Имя отчество пациента Вы остаетесь в Листе ожидания к наименованию 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>		

### Речевой модуль взаимодействия с пациентом при актуализации записи за 24-48 часов до приёма

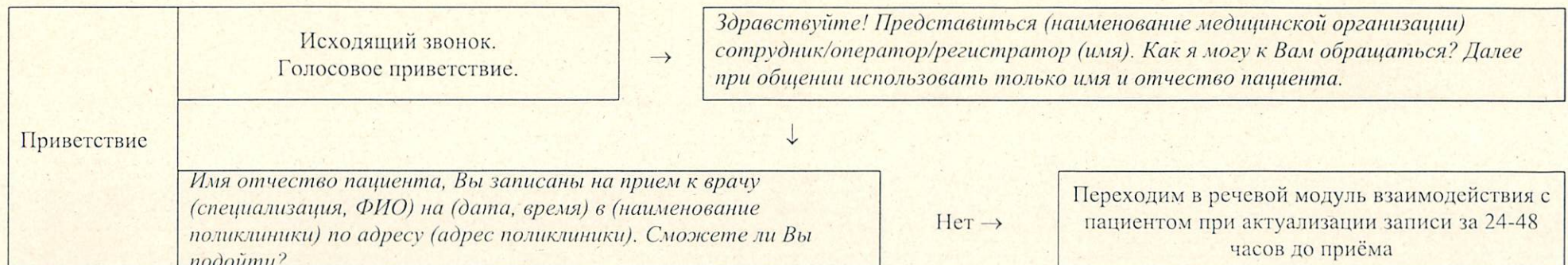
Приветствие	Исходящий звонок. Голосовое приветствие.	→	<i>Здравствуйте! Представьтесь (наименование медицинской организации) сотрудник/оператор/регистратор (имя). Как я могу к Вам обратиться? Далее при обращении использовать только имя и отчество пациента.</i>
Подтверждения даты и времени записи	<i>Имя отчество пациента, Вы были записаны на приём к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники). Сможете ли Вы подойти?</i>	Да →	<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>
	Нет ↓		
Оформление записи на прием к врачу	<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 ↓		

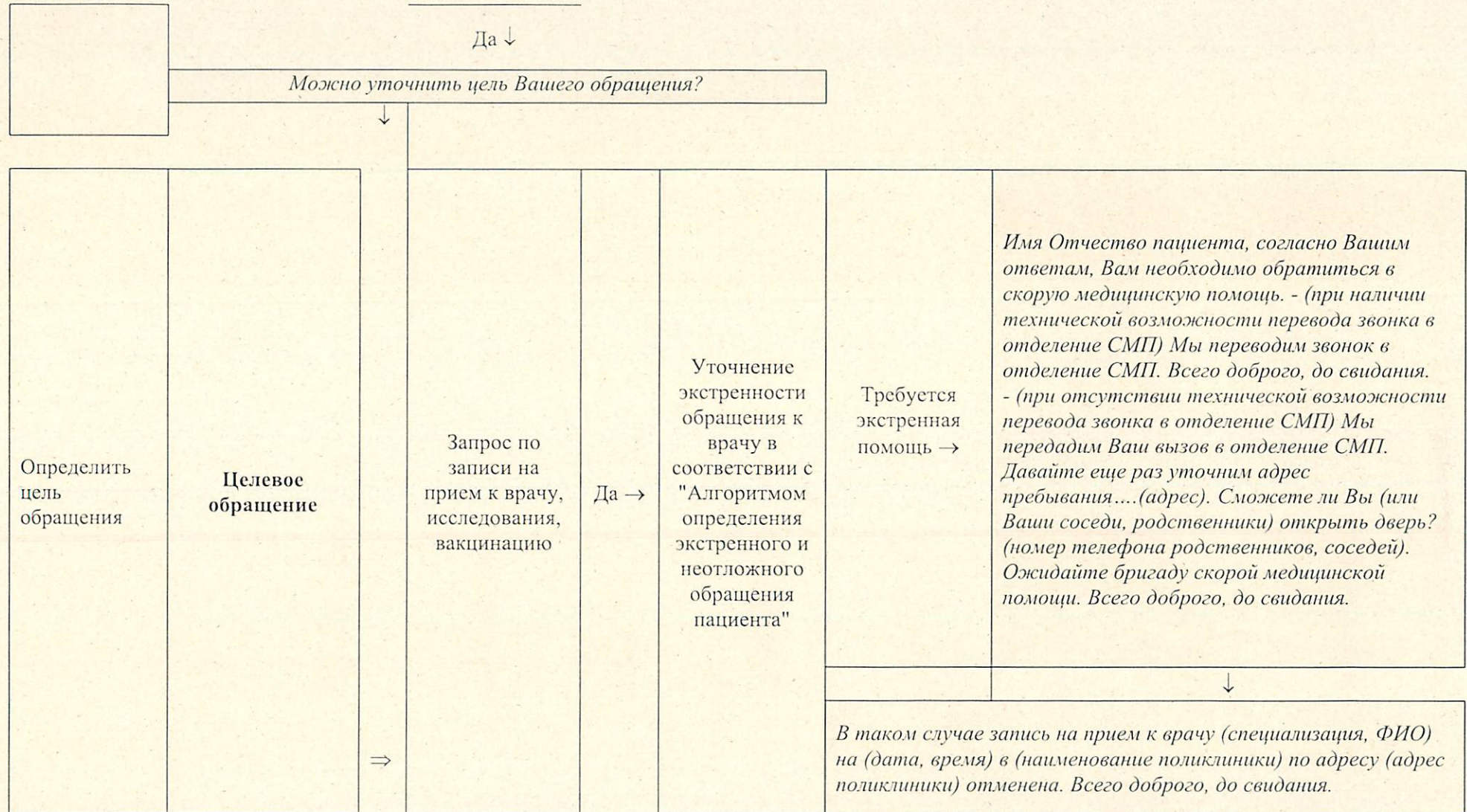




Подтверждение записи	<p>ФИО пациента записан на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники). За 15 минут до приема Вам необходимо обратиться регистратуру поликлиники и предоставить Ваши документы.</p>		Если пациент передумал →	В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена
	Я могу Вам еще чем-то помочь?			
	Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!			
Запись в лист ожидания	Пожалуйста, назовите удобное время посещения медицинской организации	Если пациент передумал →	Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!	
	↓			
Подтверждение внесения в Лист ожидания	<p>ФИО пациента записан в Лист ожидания к наименованию 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!</p>			

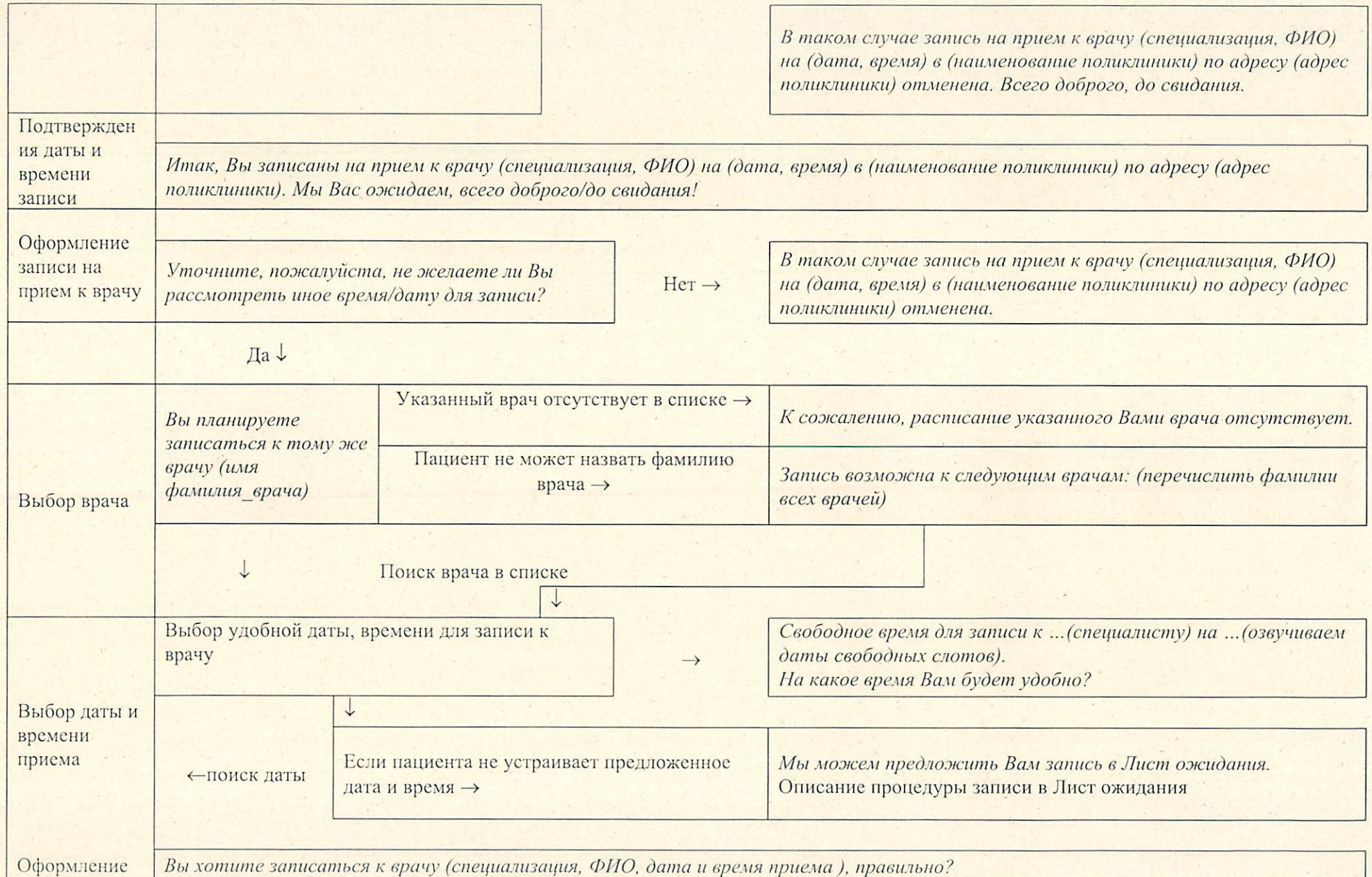
### Речевой модуль взаимодействия с пациентом, записанных через Единый портал государственных услуг или Региональный портал медицинских услуг





		↓
<p>Определить цель обращения</p>	<p>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.)</p>	Нет ↓

	<p>Требуется неотложная помощь →</p>	<p><i>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.</i></p>
		<p>↓</p> <p><i>В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена. Всего доброго, до свидания.</i></p>
	<p>Не требуется экстренная или неотложная помощь →</p>	<p>Описание процедуры подтверждения записи</p>
<p>→</p>		<p><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></p> <p>↓</p>



заявки		
Согласие пациента ↓		
Подтверждение записи	<p><i>ФИО пациента записан на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники).</i>  <i>За 15 минут до приема Вам необходимо обратиться регистратуру поликлиники и предоставить Ваши документы.</i></p>	<p>Если пациент передумал →</p> <p><i>В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена</i></p>
	<p><i>Я могу Вам еще чем-то помочь?</i></p>	
	<p><i>Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</i></p>	
Запись в лист ожидания	<p><i>Пожалуйста, назовите удобное время посещения медицинской организации</i></p>	<p>Если пациент передумал →</p> <p><i>Я могу Вам еще чем-то помочь?          Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</i></p>
	↓	
Подтверждение внесения в Лист ожидания	<p><i>ФИО пациента записан в Лист ожидания к наименованию 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></p>	

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом департамента  
здравоохранения областиот 18.09.2023 № 449

(приложение 2)

**Рекомендуемые нормы времени на выполнение работ,  
связанных с посещением одним пациентом врача, оказывающего медицинскую  
помощь в амбулаторных условиях**

№ п/п	Наименование должности врача – специалиста	Расчетные нормы времени на одно посещение (в минутах)				Основание (нормативный правовой акт)
		Лечебно-диагностическое первичное	Лечебно-диагностическое повторное (80 % времени от первичного)	С профилактической целью (70 % времени от первичного)	Продолжительность среднего времени приема	
1	2	3	4	5	6	7
1	Врач-терапевт участковый	15	11	9	12	Приказ Минздрава России от 02.06.2015 № 290н «Об утверждении типовых отраслевых норм времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача-педиатра участкового, врача-терапевта участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-невролога, врача-оторино-

						врача-офтальмолога и врача-акушера-гинеколога» (далее – Приказ № 290н)
2	Врач-педиатр участковый	15	11	9	12	Приказ № 290н
3	Врач общей практики (семейный врач)	18	13	11	14	Приказ № 290н
4	Врач-хирург	26*	18	16	20*	Приказ № 290н
5	Врач-акушер-гинеколог	22	15	13	17	Приказ № 290н
6	Врач-офтальмолог	14	10	8	11	Приказ № 290н
7	Врач-оторино-ларинголог	16	11	10	12	Приказ № 290н
8	Врач-стоматолог	44	31	26	34	Приказ № 290н
9	Врач-стоматолог-терапевт	44	31	26	34	Приказ № 290н
10	Врач-стоматолог детский	44	31	26	34	Приказ № 290н
11	Врач-психиатр детский (врач-психиатр подростковый)	28	20	17	22	-
12	Врач-психиатр-нарколог (врач-психиатр-нарколог участковый)	26	18	16	20	-
13	Врач-фтизиатр	35	25	21	27	Приказ № 290н
14	Врач-детский хирург	15	11	9	12	Приказ № 290н

\*Врач-хирург – 26 минут расчетные нормы времени при проведении приема включающих услуги малой хирургии в амбулаторных условиях. Без учета данных видов услуг расчетные нормы времени на первичный прием составляют 15 минут, повторный прием – 11 минут, посещение с профилактической целью – 9 минут.

Для адаптации типовых расчетных норм времени на лечебно-диагностическое посещение (в минутах) к условиям конкретной медицинской организации допускается использование корректирующих коэффициентов норм времени, с последующим утверждением в медицинской организации нормативным документом. Условиями применения в конкретной медицинской организации является -



структура обращений, заболеваемость, демографические характеристик прикрепленного населения, укомплектованность врачебных должностей и других факторов.

Нормы времени могут быть скорректированы с учетом специфики деятельности медицинской организации, но не более чем на 20 % от рекомендуемых норм времени, установленных настоящим приложением.

УТВЕРЖДЕН  
 приказом департамента  
 здравоохранения области  
 от 18.09.2023 № 449  
 (приложение 3)

### Типовой набор слотов в медицинских организациях области для пятидневной рабочей недели

№ п/п	Наименование должности	Продолжительность рабочего времени на приеме в неделю в часах*	Продолжительность рабочего времени на приеме в день в минутах*	Норма времени на прием одного пациента				Количество конкурентных слотов в день, 60 % (при 5-дневной рабочей неделе)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день, мин.	Количество не конкурентных слотов 40 %	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день, мин
				Первичный прием в поликлинике в связи с заболеванием, мин.	Повторный (70 % от первичного), мин.	Прием с профилактической целью (60 % от первичного), мин.	Прием на дому				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Врач-терапевт участковый	36	432	15	11	9	30	17	259	10	173
2	Врач-педиатр участковый	36	432	15	11	9	30	17	259	10	173
3	Врач общей практики	36	432	18	13	11	30	14	259	9	173

	(семейный врач)										
4	Врач-хирург	36	432	26	18	16	-	12	259	8	173
5	Врач-акушер-гинеколог	36	432	22	15	13	-	14	259	9	173
6	Врач-офтальмолог	36	432	14	10	8	-	21	259	14	173
7	Врач-оториноларинголог	36	432	16	11	10	-	24	259	16	173
8	Врач-стоматолог	36	432	44	31	26	-	9	259	6	173
9	Врач-стоматолог-терапевт	36	432	44	31		-	8	259	5	173
10	Врач-стоматолог детский	36	432	44	31		-	8	259	5	173
11	Врач-психиатр детский	36	432	28	20		-	12	259	8	173
12	Врач-психиатр-нарколог	36	432	26	18		-	14	259	9	173
13	Врач-фтизиатр	36	432	35	25		-	9	259	6	173
14	Врач-детский хирург	36	432	15	11		-	23	259	15	173

в расчете на 1,00 занятую ставку

УТВЕРЖДЕНЫ  
 приказом департамента  
 здравоохранения области  
 от 18.09.2023 № 749  
 (приложение 4)

**Минимальные значения доли дистанционной записи к врачу от общего количества амбулаторных посещений в медицинских организациях области, подведомственных департаменту здравоохранения области, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях**

№	Наименование медицинской организации области, подведомственных департаменту здравоохранения области, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях	Минимальные значения доли дистанционной записи к врачу от общего количества амбулаторных посещений
1.	БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 1»	60%
2.	БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 2»	60%
3.	БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 3»	60%
4.	БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 4»	60%
5.	БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 5»	60%
6.	БУЗ ВО «Вологодская городская больница № 2»	60%
7.	БУЗ ВО «ВГСП»	60%
8.	БУЗ ВО «Вологодский городской родильный дом»	60%
9.	БУЗ ВО «Череповецкая городская больница»	60%
10.	БУЗ ВО «Череповецкая городская поликлиника №1»	60%
11.	БУЗ ВО «Череповецкая городская поликлиника № 2»	60%
12.	БУЗ ВО «Череповецкая городская поликлиника № 7» им. П.Я. Дмитриева	60%
13.	БУЗ ВО «Череповецкая стоматологическая поликлиника № 1»	60%
14.	БУЗ ВО «Череповецкая стоматологическая поликлиника № 2»	60%
15.	БУЗ ВО «Череповецкая детская стоматологическая поликлиника»	60%
16.	БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 1»	60%
17.	БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 3»	60%

18.	БУЗ ВО «Череповецкий городской родильный дом»	60%
19.	БУЗ ВО «Медсанчасть «Северсталь»	60%
20.	БУЗ ВО «Бабаевская ЦРБ»	60%
21.	БУЗ ВО «Бабушкинская ЦРБ»	60%
22.	БУЗ ВО «Белозерская ЦРБ»	60%
23.	БУЗ ВО «Вашкинская ЦРБ»	60%
24.	БУЗ ВО «Великоустюгская ЦРБ»	60%
25.	БУЗ ВО «Верховажская ЦРБ»	60%
26.	БУЗ ВО «Вожегодская ЦРБ»	60%
27.	БУЗ ВО «Вологодская ЦРБ»	60%
28.	БУЗ ВО «Вытегорская ЦРБ»	60%
29.	БУЗ ВО «Грязовецкая ЦРБ»	60%
30.	БУЗ ВО «Кадуйская ЦРБ»	60%
31.	БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»	60%
32.	БУЗ ВО «Кич-Городецкая ЦРБ» имени В.И. Коржавина	60%
33.	БУЗ ВО «Междуреченская ЦРБ»	60%
34.	БУЗ ВО «Никольская ЦРБ	60%
35.	БУЗ ВО «Нюксенская ЦРБ»	60%
36.	БУЗ ВО «Сокольская ЦРБ»	60%
37.	БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ»	60%
38.	БУЗ ВО «Тарногская ЦРБ»	60%
39.	БУЗ ВО «Тотемская ЦРБ	60%
40.	БУЗ ВО «Усть-Кубинская ЦРБ»	60%
41.	БУЗ ВО «Устюженская ЦРБ»	60%
42.	БУЗ ВО «Харовская ЦРБ»	60%
43.	БУЗ ВО «Чагодощенская ЦРБ»	60%
44.	БУЗ ВО «Шекснинская ЦРБ»	60%
45.	БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница»	60%
46.	БУЗ ВО «Вологодская областная детская клиническая больница»	60%
47.	БУЗ ВО «Вологодская областная детская больница № 2»	60%
48.	БУЗ ВО «Вологодский областной онкологический диспансер»	60%
49.	БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница № 2»	60%
50.	БУЗ ВО «Вологодская областная офтальмологическая больница»	60%
51.	БУЗ ВО «Вологодский областной противотуберкулезный диспансер»	60%

УТВЕРЖДЕН  
 приказом департамента  
 здравоохранения области  
 от 18.09.2023 № 449  
 (приложение 5)

**Алгоритм ведения расписания приема врачей медицинских организаций области, подведомственных департаменту здравоохранения области, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в том числе с использованием государственной информационной системы Вологодской области «Региональная медицинская информационная система Вологодской области»**

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

		других медицинских организациях
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	В случае утверждения используется для подготовки проекта расписания В случае наличия замечаний, направляется на доработку заместителю главного врача по поликлинике	Анализ служебной информации о медицинских ресурсах медицинской организации. При соответствии установленным нормам, согласование Поиск привлечения ресурсов путем внутреннего совместительства или привлечения из других медицинских организаций
утверждает проект расписания	В случае утверждения расписание размещается в информационной системе В случае наличия замечаний, направляется на доработку заместителю главного врача по поликлинике	Просматривает проект расписания с учетом возможности записи на прием в течение 14 дней Проверяет возможность записи к специалистам приоритетных специальностей Утверждает проект расписания Ставит в известность заместителя главного врача по поликлинике о наличии замечаний и определяет срок устранения

			замечаний Повторно просматривает расписание
	контролирует корректность расписания в ГИС РМИС ВО	Замечаний при контроле не выявлено, продолжает работу	В ежедневном режиме просматривает расписание на соответствие требованиям
		В случае наличия замечаний, заместитель главного врача по поликлинике устраняет замечания и докладывает главному врачу о результатах. В случае необходимости проводится проверка обязанности ответственных лиц	Ставит в известность заместителя главного врача по поликлинике, определяет срок устранения замечаний Устранение замечаний: Оперативно рассматривается вопрос, замечания устраняются Требует длительного времени - рассматриваются возможность привлечения сил и средств как внутри медицинской организации, так и из других медицинских организаций
Заведующий структурным подразделением (заместитель главного врача по поликлинике)	готовит сведения о расписании медицинских работников и кабинетов	Расписание формируется с учетом нахождения на рабочих местах медицинских работников и готовности кабинетов к приему пациентов	Анализ служебной информации о готовности кабинетов к приему пациентов и нахождении на рабочих местах медицинских работников. При соответствии установленным



		исходя из графика работы	нормам, направление главному врачу на утверждение
		В случае отсутствия специалиста, дополнительно привлекаются медицинские работники путем внутреннего совместительства или из другой медицинской организации	Анализ причин отсутствия медицинских работников на рабочих местах, решение о привлечении к работе путем внутреннего совместительства или из других медицинских организаций
	формирует проект расписания	Расписание сформировано с учетом имеющихся и привлеченных медицинских работников	Ежедневно готовится расписание с учетом приоритетности специалистов, времени приема и графика работы поликлиники
	собирает и готовит сведения для изменения расписания медицинских работников и кабинетов	Анализируется информация от кадровой, экономической и хозяйственной службы о возможности формирования расписания и принимаются управленческие решения Замечаний при контроле не выявлено, продолжает работу	Анализируется служебная информация о наличии медицинских работников, о причинах отсутствия и сроках, резерва медицинских работников как внутри медицинской организации, так и извне. В ежедневном режиме просматривает расписание на соответствие требованиям
	контролирует корректность расписания в	В случае наличия замечаний, дополнительных	Устранение замечаний: Оперативно

	ГИС РМИС ВО	медицинских работников	рассматривается вопрос, замечания устраняются Требует длительного времени - рассматриваются возможность привлечения сил и средств как внутри медицинской организации, так и из других медицинских организаций
Административная медицинская организация	вводит данные о подразделениях медицинской организации в ГИС РМИС ВО	Данные о подразделениях медицинской организации введены в ГИС РМИС ВО	Берет данные для внесения в ГИС РМИС ВО из ФРМО Вносит данные
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	Обращение в техподдержку, решение вопроса Информирование заместителя главного врача для внесения изменений в ФРМО После внесения изменений в ФРМО, повторно вносит данные в ГИС РМИС ВО
	вводит данные о медицинских ресурсах в ГИС РМИС ВО	Данные о медицинских ресурсах введены в ГИС РМИС ВО	Берет данные для внесения в ГИС РМИС ВО из ФРМР Вносит данные
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя	Обращение в техподдержку, решение вопроса Информирование заместителя главного врача для внесения изменений в ФРМР После внесения изменений в ФРМР,

		главного врача	повторно вносит данные в ГИС РМИС ВО
	вводит данные об участках обслуживания в медицинской организации в ГИС РМИС ВО	Данные об участках обслуживания в медицинской организации введены в ГИС РМИС ВО	Берет данные для внесения в ГИС РМИС ВО из ФРМО Вносит данные
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	Обращение в техподдержку, решение вопроса Информирование заместителя главного врача для внесения изменений в ФРМО После внесения изменений в ФРМО, повторно вносит данные в ГИС РМИС ВО
	вносит в ГИС РМИС ВО утвержденный проект расписания медицинской организации	Утвержденный проект расписания внесен	Вносит в ГИС РМИС ВО утвержденный проект расписания
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	Обращение в техподдержку, решение вопроса В случае отсутствия ответа из техподдержки, информирование заместителя главного врача После устранения причин, повторно вносит данные в ГИС РМИС ВО
	контролирует корректность расписания в ГИС РМИС ВО	Расписание внесено корректно	Ежедневный контроль корректности расписания
		Вносятся	При изменении в

		изменения в расписание по поручению заместителя главного врача по поликлинике	расписании, вносит изменения на основании письменного поручения непосредственного руководителя
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	Обращение в техподдержку, решение вопроса Информирование заместителя главного врача для внесения изменений в ФРМО После внесения изменений в ФРМО, повторно вносит данные в ГИС РМИС ВО
Администратор медицинской организации (помощь при работе с инфоматом)	устанавливает цель обращения пациента	Обращение с целью записи на прием к врачу в плановом порядке, для оказания экстренной помощи, неотложной помощи, консультации, не требующей записи на прием к врачу	Доброжелательно приветствует пациента Устанавливает доверительное отношение с пациентом Уточняет причины обращения и цель обращения
	осуществляет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения	Определение вида помощи: плановый прием, экстренная или неотложная помощь, консультация без записи на прием	В случае записи на прием в плановом порядке - процедура записи на прием к врачу В случае экстренного состояния - незамедлительная консультация врача-специалиста.

			<p>В случае необходимости оказания неотложной помощи - направление в кабинет неотложной помощи</p> <p>При необходимости вызова врача на дом, оформление заявки на вызов медработника</p> <p>При необходимости консультации без записи на прием к врачу, направление к администратору</p>
	при необходимости помогает осуществить запись	Осуществление записи пациента через инфомат или обращение к оператору колл-центра для внесения в «Лист ожидания»	<p>Уточняет необходимость помощи для записи на прием к врачу.</p> <p>При отсутствии необходимости, пациент записывается самостоятельно</p> <p>При необходимости, уточняет наличие документов (СНИЛС, медполис), ФИО, адрес, факт прикрепления к поликлинике, к какому специалисту необходимо записаться, удобное время и дату.</p> <p>Осуществляет процесс записи</p>
Администратор ГИС РМИС ВО	администрирует пользователей ГИС РМИС ВО	Добавляет или удаляет пользователей в ГИС РМИС ВО	При получении служебной информации от руководителя вносит

		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии	Обращение в техподдержку, решение вопроса Информирование заместителя главного врача
	ведет классификаторы и справочники уровня медицинской организации	Добавление или удаление классификаторов и справочников	При получении служебной информации от руководителя вносит данные в ГИС РМИС ВО (исключает из ГИС РМИС ВО)
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии	Обращение в техподдержку, решение вопроса Информирование заместителя главного врача
Оператор колл-центра медицинской организации/ Сотрудник регистратуры медицинской организации	устанавливает цель обращения пациента	Обращение с целью записи на прием к врачу в плановом порядке, для оказания экстренной помощи, неотложной помощи, консультации, не требующей записи на прием к врачу	Доброжелательно приветствует пациента Устанавливает доверительное отношение с пациентом Уточняет причины обращения и цель обращения
	проводит идентификацию пациента при его обращении	Сравнивает данные, полученные от пациента, с данными в ГИС РМИС ВО	Проверяет в ГИС РМИС ВО наличие сведений о застрахованном гражданине
		В случае отсутствия пациента в ГИС РМИС ВО,	В случае отсутствия информации в ГИС РМИС ВО, выясняет факт прикрепления к

		информирует непосредственно о руководителе	поликлинике, при отсутствии прикрепления рекомендует обратиться в поликлинику для прикрепления. При наличии экстренной ситуации переводит вызов на диспетчерский центр скорой помощи.
		В случае некорректных данных о пациенте корректирует информацию в ГИС РМИС ВО	У пациента уточняется достоверная информация (ФИО, дата рождения, адрес, СНИЛС, контактный телефон) и вносится в ГИС РМИС ВО
	осуществляет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения	Определение вида помощи: плановый прием, экстренная или неотложная помощь, консультация без записи на прием	Согласно чек-листу ГИС РМИС ВО, определяется нуждаемость пациента в виде помощи (плановая, экстренная, неотложная, скорая, консультация по вопросу, не требующему записи на прием к врачу). После определения вида помощи, пациента: записывается на плановый прием, или в лист ожидания, или фиксирует вызов врача на дом. диспетчеру скорой медицинской помощи,

			передается в поликлинику для вызова врача на дом проводится консультация в случае отсутствия необходимости записи на прием к врачу
	осуществляет запись на прием к врачу, либо перенаправляет звонок по компетенции	Согласование с пациентом дату и время явки в МО для получения плановой медицинской помощи, резервирование слота за пациентом	Вежливо уточняет у пациента желательную дату и время записи на прием к врачу. Просматривает наличие свободного слота для записи, При наличии свободного слота - записывает на прием, при отсутствии - записывает в «Лист ожидания» Информирует пациента о результате
		При необходимости оказания неотложной помощи согласование с пациентом явки в кабинет неотложной помощи или вызова врача на дом в зависимости от состояния по результату опроса по чек-листу	В соответствии с чек-листом формируется вызов врача на дом в ГИС РМИС ВО или обращение в кабинет неотложной помощи
		Информирование	Отвечает на вопросы



	пациента по вопросам, не требующих записи на прием к врачу, по отдельной инструкции	пациента в соответствии с имеющейся инструкцией с ответами на наиболее часто задаваемые вопросы
при отсутствии свободных слотов для записи вносит данные пациента в «Лист ожидания» ГИС РМИС ВО	Информирование пациента об отсутствии мест на ближайшие 14 дней и внесении пациента в «Лист ожидания» ГИС РМИС ВО	В случае отсутствия свободных слотов, пациент информируется о внесении в «Лист ожидания» с организацией консультации в течение 14 дней с момента внесения для врачей-специалистов, для врач терапевта участкового в течении 24 часов. Вносит в «Лист ожидания» пациента
проводит обзвон пациентов с целью подтверждения явки даты и время планируемого оказания медицинской помощи за 24-28 часов до визита (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания	Уточнение у пациента цели посещения и явке в назначенное время и дату. Подтверждение явки по предварительной записи	

	<p>медицинской помощи</p> <p>проводит информирование пациентов по телефону об отмене записи на прием к врачу в случае болезни медицинского работника и последующей перезаписью пациента;</p>	<p>Перенос записи на другую дату и согласование с пациентом</p>	<p>При звонке пациенту информирует о переносе записи по инициативе МО (болезнь медработника и т.д.): Вежливо уточняет у пациента желательную дату и время переноса записи на прием к врачу. Просматривает наличие свободного слота для записи, При наличии свободного слота - записывает на прием, при отсутствии - записывает в «Лист ожидания» Информирует пациента о результате</p>
	<p>проактивно формирует поток по профилактической работе</p>	<p>Маршрутизация пациента без записи в отделение медицинской профилактики</p>	<p>В случае планового обращения, предлагает пациенту без предварительной записи посетить кабинет медицинской профилактики</p>
<p>Работник отдела кадров</p>	<p>при приеме на работу медицинского работника на основании приказа о приеме на работу вводит данные в ГИС РМИС ВО, ФРМР</p>	<p>Добавляет данные о приеме на работу медицинского работника в ГИС РМИС ВО, ФРМР</p>	<p>При трудоустройстве медицинского работника в течение 3 суток заносит полную информацию в ФРМР и ГИС РМИС ВО</p>
	<p>на работу вводит данные в ГИС РМИС ВО, ФРМР</p>	<p>В случае технических проблем,</p>	<p>В случае невозможности занесения данных в</p>

	обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	ФРМР и ГИС РМИС ВО, информирует службу технической поддержки медицинской организации. Ответ в течении суток. В случае отсутствия ответа, информирует руководителя медицинской организации . После устранения ошибки, повторно вносит информацию в ФРМР и ГИС РМИС ВО
вводит данные о месте работы (изменении места работы) медицинского работника в справочник персонала ГИС РМИС ВО, ФРМР	Добавляет данные о месте работы (изменении места работы) медицинского работника в справочник персонала ГИС РМИС ВО, ФРМР	В течение 3 суток заносит информацию о месте работы в ФРМР и ГИС РМИС ВО
	В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	В случае невозможности занесения данных в ФРМР и ГИС РМИС ВО, информирует службу технической поддержки ГИС РМИС ВО. Ответ в течение суток После устранения ошибки, повторно вносит информацию в ФРМР и справочник персонала ГИС РМИС ВО
при увольнении медицинского	Добавляет данные об увольнении	В течение суток заносит информацию

	<p>работника на основании подписанного приказа о его увольнении проставляет соответствующую отметку в ГИС РМИС ВО, ФРМР</p>	<p>медицинского работника в ГИС РМИС ВО, ФРМР</p>	<p>о месте работы в ФРМР и ГИС РМИС ВО</p>
		<p>В случае технических проблем, обращение в техподдержку медицинской организации, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача</p>	<p>В случае невозможности занесения данных в ФРМР и ГИС РМИС ВО, информирует службу технической поддержки медицинской организации.</p> <p>Ответ в течение суток. В случае отсутствия ответа, информирует руководителя медицинской организации вносит информацию в ФРМР и справочник персонала ГИС РМИС ВО</p>

УТВЕРЖДЕН  
 приказом департамента  
 здравоохранения области  
 от 18.09.2023 № 449  
 (приложение 6)

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**  
 по обеспечению организации записи граждан на прием к врачу

№ п/п	Мероприятие	Сроки исполнения	Ответственный исполнитель	Результат	Контроль
1	Разработка, согласование с департаментом здравоохранения области, утверждение внутреннего локального акта по медицинской организации, регламентирующего порядок и сроки формирования и актуализации расписания в медицинской организации, утверждение набора типовых слотов по врачам-специалистам, назначение специалистов, ответственных за исполнение указанных функций	до 10.10.2023	Руководители медицинских организаций области	внутренние локальные акты разработаны, согласованы и утверждены	департамент здравоохранения области  БУЗ ВО «МИАЦ»
2	Ознакомление сотрудников медицинских организаций с внутренним локальным актом по	до 30.10.2023	Заведующие структурными подразделениями	Ознакомление под роспись осуществлено	Руководители медицинских организаций

	медицинской организации. регламентирующим порядок и сроки формирования и актуализации расписания в медицинской организации, утверждение набора типовых слотов по врачам-специалистам, назначение специалистов, ответственных за исполнение указанных функций				области
3	Формирование и ведение расписания для осуществления записи на прием к врачам медицинской организации (согласование, формирование и утверждение расписания, внесение электронного расписания в ГИС «РМИС ВО» внесение изменений в действующее (утвержденное) расписание; контроль актуальности действующего расписания)	Еженедельно Ежемесячно	Руководители медицинских организаций, ответственные сотрудники	Расписание сформировано, актуализировано	Руководители медицинских организаций области
4	Обеспечение горизонта доступности слотов для записи на прием к врачу по всем источникам на 14 дней. Обеспечение соблюдения и ежедневного контроля по	Ежедневно Ежемесячно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	Доступность слотов обеспечена	Руководители медицинских организаций

	представлению электронной записи на прием к врачу в медицинской организации по следующему правилу: доля конкурентных слотов (слотов, доступных для всех каналов записи: ЕПГУ, колл-центр, регистратура, инфомат и другие) для записи к врачу должна составлять в неделю не менее 60%, а доля неконкурентных слотов (доступных для записи в формате «врач-врач») - не более 40% от общего числа слотов.				
5	Информирование пациентов о расписании работы врачей	Постоянно	Руководители медицинских организаций области, уполномоченные сотрудники	Информация размещена на стендах, на сайтах медицинских организаций, предоставлена по запросу пациента	Руководители медицинских организаций
6	Установление цели обращения пациента, с применением алгоритмов, речевых модулей, чек-листов, проведение идентификации пациента при его обращении, корректировка	Ежедневно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	Цель обращения установлена, пациент идентифицирован, корректировка данных	Руководители медицинских организаций

	данных пациента в ГИС «РМИС ВО», установление состояния пациента, перенаправление звонка по компетенции, оформление вызова врача на дом, вызов бригады скорой медицинской помощи			пациента в МИС Барс осуществлена, звонок перенаправлен по компетенции, оформлен вызов врача на дом, вызов бригады скорой медицинской помощи	
7	Осуществление записи на прием к врачам медицинской организации	Ежедневно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	Дана консультация, осуществлена запись на прием с сообщением пациенту даты, времени и номера кабинета для обращения	Руководители медицинских организаций
8	Занесение данных пациента в Лист ожидания при отсутствии свободных слотов для записи на прием к врачу	Ежедневно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	Краткая информация о работе с «Листом ожидания» и нахождении пациента в «Листе	Руководители медицинских организаций



				ожидания» предоставлена	
9	Осуществление обзвона пациентов (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи	Ежедневно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	Подтверждение пациентом явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи	Руководители медицинских организаций
10	Осуществление информирования пациентов по телефону (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) об отмене записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации с последующей перезаписью пациента	Ежедневно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	До пациента доведена информация об отмене записи на прием, предложены свободные слоты для записи, дата и время планируемого оказания медицинской помощи зафиксированы	Руководители медицинских организаций
11	Осуществление обзвона пациентов, внесенных в Лист ожидания (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью записи на прием	Ежедневно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	Подтверждение пациентом явки в дату и время планируемого оказания	Руководители медицинских организаций

	к врачу			медицинской помощи	
12	Осуществление мониторинга за своевременностью размещения, полнотой и актуальностью действующего расписания медицинских организаций, наличием горизонта для осуществления записи на прием к врачам медицинской организации не менее 14 дней	Ежедневно	БУЗ ВО «МИАЦ»	Своевременно выявляются отклонения в расписании в медицинской организации	департамент здравоохранения области
13	Осуществление анализа поступающих обращений граждан по вопросам дистанционной записи на прием к врачу, принятие мер по устранению причин, послуживших поводом к обоснованному обращению	Ежемесячно	Руководители медицинских организаций	Анализ осуществлен, меры приняты	Руководители медицинских организаций,  департамент здравоохранения области
14	Внедрение модели перераспределения функций между врачебным персоналом, персоналом со средним медицинским образованием и прочим персоналом	15.09.2023 01.12.2023	Руководители медицинских организаций	Снижение нагрузки на врачей-терапевтов участковых, врачей общей врачебной практики (семейных врачей), врачей-	Руководители медицинских организаций  департамент здравоохранения области  департамент здравоохранения

				педиатров участковых	области
15	Организация работы отделений (кабинетов) неотложной помощи в соответствии с временем работы поликлиники (либо превышающим время работы поликлиники) для обслуживания вызовов на дому и амбулаторного приема пациентов, нуждающихся в оказании неотложной помощи	01.12.2023	Руководители медицинских организаций	Снижение нагрузки на врачей-терапевтов участковых, врачей общей врачебной практики (семейных врачей), врачей-педиатров участковых	Руководители медицинских организаций