



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
(Минздрав Удмуртии)

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

22.08.2024

№ 1408

г. Ижевск

**О создании рабочей группы по внедрению пациентоцентричной записи на прием к врачу на основе Модели зрелости в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Удмуртской Республики**

В целях внедрения в Удмуртской Республике пациентоцентричной записи на прием к врачу на основе Модели зрелости, совершенствования организации записи на прием к врачу, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные кол-центры, с учетом Методических рекомендаций ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Министерства здравоохранения Российской Федерации от 27 сентября 2023 года № 12-23 «Организация записи на прием к врачу, том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные кол-центры»:

1. Назначить ответственным за организацию пациентоцентричной записи на прием к врачу на основе Модели зрелости в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Удмуртской Республики (далее – медицинские организации), – первого заместителя министра здравоохранения Удмуртской Республики Ишниязову Алсу Равилевну.

2. Утвердить:

2.1. Регламент взаимодействия рабочей группы по вопросам развития пациентоцентричной записи на прием к врачу в медицинских организациях в соответствии с приложением 1 к настоящему распоряжению;

2.2. Состав рабочей группы по внедрению пациентоцентричной записи на прием к врачу на основе Модели зрелости в медицинских организациях в соответствии с приложением 2 к настоящему распоряжению.

2.3. План мероприятий по внедрению пациентоцентричной записи на прием к врачу на основе Модели зрелости в соответствии с приложением 3 к настоящему распоряжению;

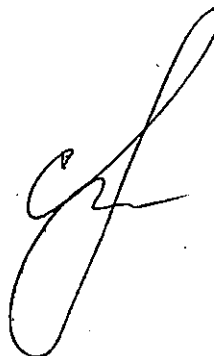
2.4. Перечень ключевых показателей эффективности (далее - КПЭ) для всех участников рабочей группы в зависимости от контролируемых ими сфер, а также для ответственного за работу над развитием

пациентоцентричной записи в соответствии с приложением 4 к настоящему распоряжению.

3. Признать утратившими силу распоряжения Министерства здравоохранения Удмуртской Республики от 29 мая 2024 года № 0930 «О создании рабочей группы по внедрению пациентоцентричной записи на прием к врачу на основе Модели зрелости в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Удмуртской Республики» и от 10 июня 2024 года №0993 «О внесении изменений в распоряжение Министерства здравоохранения Удмуртской Республики от 29 мая 2024 года № 0930 «О создании рабочей группы по внедрению пациентоцентричной записи на прием к врачу на основе Модели зрелости в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Удмуртской Республики».

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Министр



С.А. Багин

Приложение 1  
к распоряжению МЗ УР  
от 22.08.2014 № 1908

## **Регламент взаимодействия рабочей группы по вопросам развития пациентоцентричной записи на прием к врачу в медицинских организациях**

1. Рабочая группа по вопросам развития пациентоцентричной записи на прием к врачу (далее - рабочая группа) является совещательным органом, создаваемым в целях разработки и предоставления обоснованных консолидированных предложений и рекомендаций по вопросам разрешения федерального инцидента №38.

2. Цель рабочей группы - достижение положительной динамики при разрешении федерального инцидента №38, снижение количества технических и организационных ошибок при записи на прием к врачу, а также внедрение рекомендаций Министерства здравоохранения Российской Федерации «Модель зрелости пациентоцентричной записи на прием к врачу» в Удмуртской Республике.

3. В задачи рабочей группы входят:

- организация необходимых процессов для оперативного решения задач по реализации федерального инцидента № 38 «Запись на прием к врачу»;
- контроль за реализацией мероприятий в рамках достижения критериев закрытия федерального инцидента № 38 «Запись на прием к врачу».

4. Рабочая группа состоит из Председателя, заместителя председателя, ответственного секретаря и членов рабочей группы.

5. Состав рабочей группы формируется из представителей Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, представителей медицинских организаций Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, главных внештатных специалистов, представителей РМИАЦ.

5.1. Состав рабочей группы пересматривается и утверждается Министерством здравоохранения Удмуртской Республики не менее одного раза в 6 месяцев.

6. К деятельности рабочей группы могут привлекаться без права совещательного голоса специалисты и эксперты для дачи заключений и пояснений по вопросам, рассматриваемым на заседании рабочей группы.

7. Председатель рабочей группы:

- осуществляет общее руководство деятельностью рабочей группы;
- назначает дату заседания рабочей группы;
- определяет повестку дня заседания рабочей группы;
- проводит заседание рабочей группы;
- подписывает протоколы заседаний рабочей группы;
- осуществляет общую оценку реализации принятых на заседании рабочей группы решений;

- распределяет обязанности между членами рабочей группы;
- утверждает план мероприятий по достижению критериев закрытия федерального инцидента № 38 «Запись на прием к врачу».

8. Заместители председателя рабочей группы выполняют функции председателя рабочей группы в его отсутствие и по его поручению.

9. Секретарь рабочей группы:

- готовит материалы к заседанию рабочей группы;
- направляет членам рабочей группы повестку дня заседания рабочей группы;
- ведет протоколы заседаний рабочей группы и направляет копии протоколов заседаний рабочей группы ее членам.

10. Члены рабочей группы:

- предлагают вопросы для обсуждения и материалы для рассмотрения на заседании рабочей группы;
- лично участвуют в заседании рабочей группы;
- осуществляют выездные мероприятия в рамках проверки организации записи на прием к врачу в медицинских организациях;
- осуществляют взаимодействие с медицинскими организациями;
- проводят анализ действующего распоряжения по записи на прием к врачу, локальных НПА с целью их актуализации;
- разрабатывает план мероприятий по достижению критериев закрытия федерального инцидента № 38 «Запись на прием к врачу».

11. Заседания рабочей группы проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в неделю.

12. Заседание рабочей группы ведет Председатель рабочей группы, а в их отсутствие – заместитель рабочей группы.

13. Решения рабочей группы оформляются протоколом рабочей группы, который подписывается Председателем рабочей группы, проводившим заседание, а в его отсутствие – заместителем председателя рабочей группы.

Приложение 2  
к распоряжению МЗ УР  
от 22.08.2024 № 1408

**Состав рабочей группы по внедрению пациентоцентричной записи на прием к врачу на основе Модели зрелости в медицинских организациях**

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Ишниязова Алсу<br>Равилевна        | первый заместитель министра, председатель  |
| Соколова Наталья<br>Вадимовна      | заместитель министра, заместитель<br>председателя  |
| Каменщиков Юрий<br>Георгиевич      | заместитель министра, заместитель<br>председателя  |
| Кропачева Наталья<br>Александровна | заместитель министра, заместитель<br>председателя  |
| Салихова Наталья<br>Васильевна     | начальник отдела развития РС ЕГИСЗ БУЗ УР<br>«РМИАЦ МЗ УР», секретарь  |
| <b>Члены рабочей группы:</b>       |  |
| Бабинцева Наталья<br>Викторовна    | Начальник                   Управления                   лечебно-<br>профилактической                   помощи                   населению<br>Минздрава Удмуртии |
| Соболева Наталия<br>Евгеньевна     | начальник Управления медицинской помощи<br>детям и службы родовспоможения Минздрава<br>Удмуртии  |
| Ложкина Алена<br>Александровна     | Начальник Управления планирования,<br>экономики и контроля, бухгалтерского учета и<br>ответности   |
| Галицын Радион<br>Андреевич        | Начальник сектора кадровой работы в<br>Управлении медицинского образования и<br>кадровой работы Минздрава Удмуртии   |
| Фролов Антон<br>Андреевич          | Начальник Управления правовой работы и<br>делопроизводства Минздрава Удмуртии  |
| Байдалина Татьяна<br>Юрьевна       | главный внештатный специалист Минздрава<br>Удмуртии по амбулаторно-поликлинической   |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
|                                   | помощи, заместитель главного врача БУЗ УР «1 РКБ МЗ УР»  |
| Дорофеева Вероника<br>Викторовна  | главный внештатный специалист Минздрава Удмуртии по амбулаторно-поликлинической помощи детскому населению, заместитель главного врача БУЗ УР «РДКБ МЗ УР»                |
| Утева Анастасия<br>Геннадьевна    | директор БУЗ УР «РМИАЦ МЗ УР»  |
| Ивонина Елена<br>Валерьевна       | главный врач БУЗ УР «ГКБ № 8 им. И.Б. Однопозова МЗ УР»  |
| Волчкова Наталья<br>Николаевна    | главный врач БУЗ УР «ГП № 10 МЗ УР»  |
| Галанова Елена<br>Геннадьевна     | главный врач БУЗ УР «ГКБ № 2 МЗ УР»  |
| Сычева Елена<br>Витальевна        | главный врач БУЗ УР «ГКБ № 4 МЗ УР»  |
| Сушенцова Татьяна<br>Владимировна | заместитель главного врача БУЗ УР «1 Республиканская клиническая больница МЗ УР», главный внештатный специалист Минздрава Удмуртии по организационно-методической работе |
| Самохвалова Марина<br>Равильевна  | главный врач БУЗ УР «ДГП №1 МЗ УР»   |
| Шаронова Наталья<br>Владимировна  | главный врач БУЗ УР «ДГП №9 МЗ УР»   |
| Назмиева Альфина<br>Равхатовна    | главный врач БУЗ УР «ДГКП №5 МЗ УР».   |
| Скворцова Татьяна<br>Геннадиевна  | Президент Общественной организации «Региональная ассоциация медицинских сестер Удмуртии»   |
| Чиркова Яна Илдусовна             | Главная медицинская сестра БУЗ УР «ГКБ №8 И.Б. Однопозова МЗ УР», главный внештатный специалист Минздрава Удмуртии по управлению сестринской деятельности                |

Доценко Александр

руководитель проектов ООО «РТ МИС» (по согласованию)

Главные внештатные специалисты Минздрава Удмуртии (по согласованию).

Приложение 3  
к распоряжению МЗ УР  
от 22.08.2024 № 1408

**План мероприятий по внедрению пациентоцентричной записи на прием к врачу на основе Модели зрелости**

| Зона ответственности  | Мероприятия   | Сроки                                      | ФИО/Должность ответственных                                    |
|---|---|--|--|
| Маршрутизация пациентов, перераспределение потоков, управление очередями, доступность медицинской помощи                | Провести проверку медицинских организаций в соответствии с чек-листами 13,14 представленными в «Модели зрелости пациентоцентричной записи на прием к врачу»   | 3 квартал 2024г.                           | Соболева Н.Е.<br>Бабинцева Н.В.<br>Фролов А.А.                 |
|   | На основе заполненных чек-листов выявить наиболее проблемные медицинские организации. Организовать заслушивание главных врачей с целью принятия решений по оптимизации процессов.                         | 3 квартал 2024г.                           | Утева А.Г.<br>Байдалина Т.Ю.<br>Дорофеева В.В.<br>Ивонина Е.В. |
|   | Провести анализ потоков пациентов в медицинских организациях методом «тайный пациент»   | ежемесячно                                 | Галанова Е.Г.<br>Сычева Е.В.                                   |
|   | Контроль по перераспределению потоков пациентов с разными целями обращений между структурными подразделениями медицинской организации   | постоянно                                  | Сушенцова Т.В.<br>Волчкова Н.Н.<br>Самохвалова М.Р.            |
|   | Разработать регламент, регулирующий вопросы маршрутизации пациентов между медицинскими организациями  | 3 квартал 2024г.                           | Шаронова Н.В.<br>Назмиева А.В.                                 |
|   | Регламентировать формирование расписания и доступность конкурентной записи к специалистам, не входящим в 14 основных специальностей   | 3-4 квартал 2024г.                         |  |
|   | Разработать и провести мероприятия по вовлеченности пациентов в процессы самозаписи и управлению своим здоровьем  | 3-4 квартал 2024г.                         |  |
| Техническое и программное обеспечение МИАЦ, МИС, медицинских организации, техническое оснащение медицинских организаций | Обеспечение ежегодного формирования перечня вычислительных ресурсов, средств защиты информации, систем резервирования, каналов связи, необходимых для обеспечения функционирования ГИС Минздрава Удмуртии | ежегодно, до формирования бюджетной заявки | Утева А.Г.   |
|   | Обеспечение непрерывного функционирования компонентов   | постоянно                                  |  |



|   |  |                  |   |
|---|--|------------------|---|
|   | ГИС Минздрава Удмуртии, в том числе средств защиты информации, систем резервного копирования и восстановления данных                                     |                  |   |
|   | Обеспечение приоритизации при распределении бюджетных ассигнований с целью обеспечения надежного, бесперебойного функционирования ГИС Минздрава Удмуртии | ежегодно         | Ложкина А.А.  |
| Мониторинг технической работоспособности систем; разработка мониторингов и анализ технических ошибок записи       | Обеспечение функционирования системы мониторинга и диагностики функционирования компонентов ГИС Минздрава Удмуртии                                       | постоянно        | Утева А.Г.  |
|   | Разработка системы сбора, обработки и анализа данных о технических ошибках записи на прием к врачам  | 3 квартал 2024г. |   |
|   | Выявление закономерностей, частоты и причин возникновения ошибок   | 3 квартал 2024г. |   |
|   | Обеспечение резервирования и отказоустойчивости ключевых компонентов систем  | постоянно        |   |
|   | Обеспечение непрерывного контроля за работоспособностью информационных систем, выявления и устранения технические проблемы записи на прием               | постоянно        |   |
|   | Своевременное обновление программного обеспечения и устранение критических ошибок  | постоянно        | Утева А.Г.<br>Доценко А. (по согласованию)                          |
| Анализ показателей доступности медицинской помощи и кадровой обеспеченности; мониторинг ведения расписания врачей | Мониторинг сформированного расписания медицинскими организациями посредством отчета в ГИС Минздрава Удмуртии «Контроль специалистов и расписаний»        | еженедельно      | Соболева Н.Е.<br>Бабинцева Н.В.<br>Ложкина А.А.                     |
|   | Проведение анализа обеспеченности кадровым составом. Оценка потребности в специалистах различных профилей с учетом региональных особенностей.            | ежеквартально    | Галицын Р.А.<br>Утева А.Г.<br>Байдалина Т.Ю.                        |
|   | Контроль соответствия сведений ГИС «РС ЕГИСЗ» и ФРМР/ФРМО  | еженедельно      | Ивонина Е.В.<br>Галанова Е.Г.                                       |
|   | Контроль актуальности действующего расписания, анализ достаточности слотов с учетом норм приема и штатного расписания                                    | еженедельно      | Сычева Е.В.<br>Суспенцова Т.В.<br>Самохвалова М.Р.<br>Назмиева А.В. |
| Работоспособность ГИС СЗ и  | Обеспечение работоспособности ГИС Минздрава Удмуртии   | постоянно        | Доценко А.(по   |

|   |  |                |   |
|---|--|----------------|---|
| МИС; техническая поддержка пользователей  | Организация мероприятий по модернизации и обновлению функциональных возможностей ГИС Минздрава Удмуртии  | постоянно      | согласованию)   |
|   | Организация работы по анализу результатов обратной связи с пользователями, анализ их потребностей и трудностей в работе с ГИС Минздрава Удмуртии     | постоянно      |   |
|   | Создание и актуализация методических материалов, инструкций и регламентов по работе с ГИС Минздрава Удмуртии   | постоянно      |   |
|   | Разработка и проведение учебных программ и тренингов для пользователей ГИС Минздрава Удмуртии  | в течение года |   |
| Списки застрахованного прикрепленного населения, информационный обмен МО, СМО и ТФОМС | Контроль выполнения регламента учета прикрепления застрахованных лиц, утвержденного совместным Приказом Минздрава Удмуртии и ТФОМС Удмуртии          | постоянно      | Соболева Н.Е.<br>Бабинцева Н.В.<br>Утева А.Г.   |
|   | Организовать сверку информации между ГИС Минздрава Удмуртии и ТФОМС  | ежемесячно     | Байдалина Т.Ю.<br>Дорофеева В.В.  |
| Актуальные проблемы медицинских организаций; апробация и исследование лучшего опыта   | Проведение стратегических сессий с целью выявления, обсуждения и принятия путей решения проблем  | в течение года | Соболева Н.Е.<br>Бабинцева Н.В.   |
|   | Заслушивание медицинских организаций «аутсайдеров» по реализации мероприятий доступности оказания медицинской помощи в части записи на прием к врачу | в течение года | Утева А.Г.<br>Байдалина Т.Ю.<br>Дорофеева В.В.  |
|   | Обмен опытом и тиражирование «лучших практик»  | в течение года | Ивонина Е.В.<br>Галанова Е.Г.<br>Сычева Е.В.<br>Супенцова Т.В.<br>Волчкова Н.Н.<br>Самохвалова М.Р.<br>Шаронова Н.В.<br>Назмиева А.В.<br>Скворцова Т.Г.<br>Чиркова Я.И. |

**Перечень ключевых показателей эффективности для всех участников рабочей группы в зависимости от контролируемых ими сфер, а также для ответственного за работу над развитием пациентоцентричной записи**

| № п/п | Показатель  | Способ расчета  | Источник данных  | Привязка КПЭ к участникам РГ в зависимости от контролируемых ими сфер  |
|-------|---|---|--|--|
| 1.    | Доля успешных записей на прием к врачу через ЕПГУ относительно всех попыток записи через ЕПГУ (без учета федеральных ошибок и черновиков) | Соотношение количества успешных попыток записи на прием к врачу к общему количеству попыток записи (без учета федеральных ошибок и попыток, которые не завершились успешной записью по вине пользователя (черновики)), за отчетный период | КУ ФЭР   | Соболева Н.Е.<br>Бабинцева Н.В.<br>Ложкина А.А.<br>Галицын Р.А.<br>Утева А.Г.<br>Байдалина Т.Ю.<br>Ивонина Е.В.<br>Галанова Е.Г.<br>Сычева Е.В.<br>Сушенцова Т.В.<br>Самохвалова М.Р.<br>Назмиева А.В. |
| 2.    | Доля ставок с расписанием от общего количества занятых ставок в разрезе должности   | Соотношение количества ставок в разрезе 14 должностей, к которым открыта запись на прием в расписании к общему количеству занятых ставок в разрезе 14 должностей, за отчетный период  | Числитель:<br>Отчет ЕЦП<br>«Оперативный отчет по количеству занятых бирок и фактического количества посещений»<br>Знаменатель:<br>ФРМР - 152<br>«Отчет о сотрудниках, работающих в организациях» | Соболева Н.Е.<br>Бабинцева Н.В.<br>Ложкина А.А.<br>Галицын Р.А.<br>Утева А.Г.<br>Байдалина Т.Ю.<br>Ивонина Е.В.<br>Галанова Е.Г.<br>Сычева Е.В.<br>Сушенцова Т.В.<br>Самохвалова М.Р.<br>Назмиева А.В. |
| 3.    | Укомплектованность амбулаторных структурных подразделений всех МО   | Соотношение количества занятых физ.лицами должностей от общего количества должностей в МО, оказывающих мед.помощь в амбулаторных условиях, за отчетный период   | ФРМР - 152<br>«Отчет о сотрудниках, работающих в организациях»   | Соболева Н.Е.<br>Бабинцева Н.В.<br>Ложкина А.А.<br>Галицын Р.А.<br>Утева А.Г.<br>Байдалина Т.Ю.<br>Ивонина Е.В.<br>Галанова Е.Г.<br>Сычева Е.В.<br>Сушенцова Т.В.                                      |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
|    |  |   |   | Самохвалова<br>М.Р.<br>Назмиева А.В.  |
| 4. | Среднее количество слотов на ставку с расписанием в день в разрезе должности                             | Соотношение суммы слотов всех ставок с расписанием в разрезе 14 должностей к количеству ставок с расписанием в разрезе 14 должностей, в отчетном периоде  | Отчет ЕЦП «Оперативный отчет по количеству занятых бинок и фактического количества посещений» | Соболева Н.Е.<br>Бабинцева Н.В.<br>Ложкина А.А.<br>Галицын Р.А.<br>Утева А.Г.<br>Байдалина Т.Ю.<br>Ивонина Е.В.<br>Галанова Е.Г.<br>Сычева Е.В.<br>Суспенцова Т.В.<br>Самохвалова<br>М.Р.<br>Назмиева А.В.                                    |
| 5. | Доля конкурентных слотов в разрезе должностей  | Соотношение количества конкурентных слотов к общему количеству слотов в расписании по 14 должностям, за отчетный период   | Отчет ЕЦП «Оперативный отчет по количеству занятых бинок и фактического количества посещений» | Соболева Н.Е.<br>Бабинцева Н.В.<br>Ложкина А.А.<br>Галицын Р.А.<br>Утева А.Г.<br>Байдалина Т.Ю.<br>Ивонина Е.В.<br>Галанова Е.Г.<br>Сычева Е.В.<br>Суспенцова Т.В.<br>Самохвалова<br>М.Р.<br>Назмиева А.В.                                    |
| 6. | Соблюдение требований ТПГТ в отношении доступности МП (средний срок ожидания записи к специальности)     | Среднее время ожидания приема к врачам-специалистам 14 должностей, за отчетный период:<br>сроки ожидания приема врачами участковой службы не превышают 2 суток;<br>сроки ожидания врачами специалистами (за исключением подозрения на онкологическое заболевание) не должны превышать 14 рабочих дней | Отчет ЕЦП «Среднее время ожидания приема»   | Соболева Н.Е.<br>Бабинцева Н.В.<br>Фролов А.А.<br>Утева А.Г.<br>Байдалина Т.Ю.<br>Дорофеева В.В.<br>Ивонина Е.В.<br>Галанова Е.Г.<br>Сычева Е.В.<br>Суспенцова Т.В.<br>Волчкова Н.Н.<br>Самохвалова<br>М.Р.<br>Шаронова Н.В.<br>Назмиева А.В. |
| 7. | Наличие актуальных ЛНА по пациентоцентричной записи во всех подведомственных ОУЗ МО с амбулаторным типом | Сбор актуальных ЛНА по пациентоцентричной записи с МО   | МО  | Соболева Н.Е.<br>Бабинцева Н.В.<br>Фролов А.А.<br>Утева А.Г.<br>Байдалина Т.Ю.<br>Дорофеева В.В.<br>Ивонина Е.В.  |

|    |  |  |   |  |
|----|--|--|---|--|
|    | СП   |  |   | Галанова Е.Г.<br>Сычева Е.В.<br>Сушенцова Т.В.<br>Волчкова Н.Н.<br>Самохвалова<br>М.Р.<br>Шаронова Н.В.<br>Назмиева А.В.   |
| 8. | Доля лиц,<br>находящихся в листе<br>ожидания более<br>нормативного срока | Соотношение<br>количества человек,<br>находящихся в листе<br>ожидания более<br>нормативного срока к<br>общему количеству<br>человек, находящихся в<br>листе ожидания | Отчет ЕЦП<br>«Движение<br>очереди<br>записей» | Соболева Н.Е.<br>Бабинцева Н.В.<br>Фролов А.А.<br>Утева А.Г.<br>Байдалина Т.Ю.<br>Дорофеева В.В.<br>Ивонина Е.В.<br>Галанова Е.Г.<br>Сычева Е.В.<br>Сушенцова Т.В.<br>Волчкова Н.Н.<br>Самохвалова<br>М.Р.<br>Шаронова Н.В.<br>Назмиева А.В. |

В случае выполнении ключевых показателей эффективности рабочей группе объявляется Благодарность Министерства здравоохранения Удмуртской Республики.