

**Об организации работы регистратуры и колл-центра
медицинских организаций в соответствии с
методическими рекомендациями ЦНИИОИЗ.
Перераспределение функционала между медицинским
и немедицинским персоналом.**

Начальник отдела организации ПМСП
БУЗ УР «РМИАЦ МЗ УР», к.м.н.
Позмогова Наталья Павловна



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УДМУРТСКОЙ
(Минздрав Удмуртии)

РАСПОРЯЖЕНИЕ

25.12.2023

№

г. Ижевск

О внесении изменения в распоряжение Министерства
Удмуртской Республики от 15 августа 2023 года № 1304
утверждении Положения по предоставлению государственных
«Запись на прием к врачу» в электронном виде в медицинских
организациях, подведомственных Министерству здравоохранения
Удмуртской Республики»

Внести в распоряжение Министерства здравоохранения
Республики от 15 августа 2023 года № 1304 «Об утверждении
предоставлению государственной услуги «Запись на прием к врачу»
в электронном виде в медицинских организациях, подведомственных
Министерству здравоохранения Удмуртской Республики»
изложив приложение 10 в редакции согласно приложению
распоряжению.

Исполняющий обязанности министра

Приложение
к распоряжению Минздрава Удмуртии
от 25.12.2023 № 2095

«Приложение 10
к распоряжению Минздрава Удмуртии
от 15.08.2023г. № 1304

Методические рекомендации по взаимодействию
между оператором колл-центра/регистратором и пациентом при
осуществлении записи на прием к врачу

I. Общие положения

Настоящие стандарты определяют правила и процедуры приема
входящих обращений пациентов в единый колл-центр, в регистратуру
медицинской организации, в которой устанавливаются принципы опре-
формирования траектории его обращения с момента исполнения его запроса.

Входящие обращения могут делиться на очные (через регистратуру)

В зависимости от целей все обращения делятся на информационные и целевые обращения
направленные на получение любой помощи.
Целевые – это обращения, направленные на получение помощи.

Обращения для пациентов должны снижать вероятность возникновения ошибок и времени обработки каждого обращения
рекомендуется обеспечить:

- кратчайшее время обработки обращения посредством внедрения скриптов роботизированного информирования
- надежное информирование пациента о возможности постоянного прямого участия персонала в обработке обращений пациентов: официальный сайт, поисковые системы и др.;



Чек-лист для определения вида
медицинской помощи при обращении
пациента

Чек-лист для определения вида
медицинской помощи при обращении
пациента по профилю «акушерство и
гинекология»

Чек-лист для определения вида
медицинской помощи
при вызове к пациенту детского возраста

Регламентированы контрольные проверки выполнения Методических рекомендаций

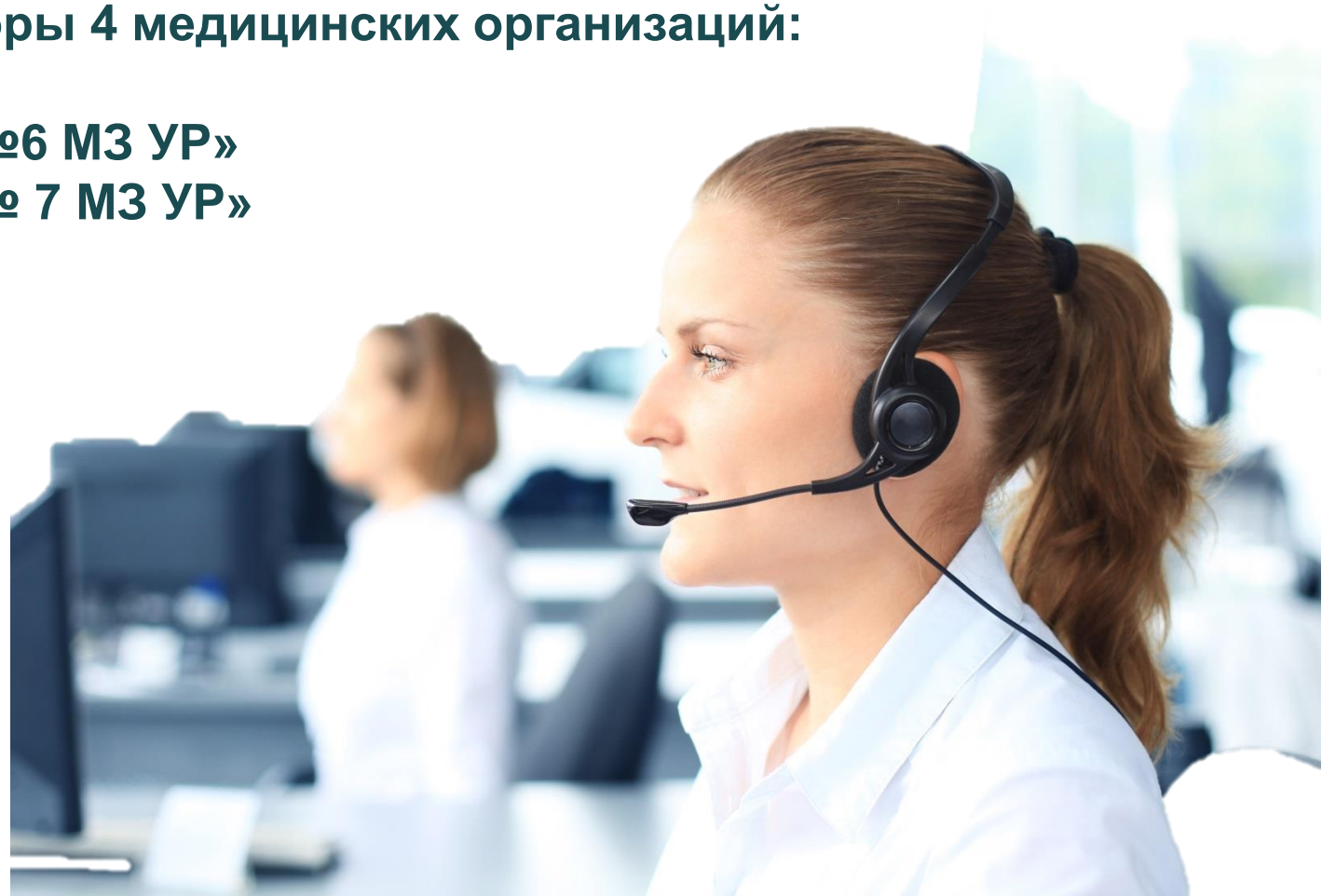


Внедрение речевых модулей методом «тайный» пациент

Ответили по чек – листу регистраторы 4 медицинских организаций:

- БУЗ УР «Городская поликлиника №6 МЗ УР»
- БУЗ УР «Городская поликлиника № 7 МЗ УР»
- БУЗ УР «Игринская РБ МЗ УР»
- БУЗ УР «Юкаменская РБ МЗ УР»

С целью усовершенствования практического применения речевых модулей просим направить до 07.02.2024 года предложения, практики внедрения на электронный адрес fgi@rmiac18.ru для рассмотрения рабочей группой



ФГБУ «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ
ОРГАНИЗАЦИИ И ИНФОРМАТИЗАЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИНЯТО

Ученым советом ФГБУ «ЦНИИОИЗ»

Минздрава России

Протокол № 11

От «28» ноября 2023 г.

Ученый секретарь, д.м.н., доцент

[подпись] В.В. Люцко

УТВЕРЖДАЮ

Директор ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава

России, доктор медицинских наук,

профессор

[подпись]

О.С. Кобыкова

«28» ноября 2023 г.



**ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРА
В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

Методические рекомендации № 19-23

Москва – 2023



Предлагается разработать Критерии
использования чек-листа,
чтобы исключить ситуацию, когда чек-лист
применяется для всех входящих вызовов

Организационные решения по перераспределению функций между работниками медицинской организации		Распределение функций в медицинской организации				
№		Врач	Персонал со средним медицинским образованием	Совместно врач и персонал со средним медицинским образованием	Персонал без медицинского образования	Совместно врач, персонал со средним медицинским образованием и без медицинского образования
1	Проведение медицинских осмотров (профилактических, предварительных, периодических)			1		
2	Диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями			1		
3	Определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантина)			1		
4	Оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и не медикаментозных методов лечения			1		
5	Предоставление отчетности о своей деятельности			1		
6	Активное посещение маломобильных пациентов на дому для динамического наблюдения			1		
7	Организация и проведение школ здоровья			1		
8	Оформление листков нетрудоспособности			1		
9	Оформление экстренного извещения при выявлении инфекционного заболевания, пищевом, остром профессиональном отравлении			1		
10	Контроль проведения профилактических мероприятий			1		
11	Работа с медицинской документацией			1		
12	Направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования			1		
13	Подготовка списков для диспансеризации населения		1			
14	Проведение санитарно-гигиенического просвещения населения		1			
15	Ведение паспорта врачебного (терапевтического) участка				1	
16	Ведение персонального учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения				1	
17	Организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ					1
18	Информирование пациентов о врачебном приеме, в том числе с целью прохождения диспансерного наблюдения				1	
19	Сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры				1	
20	Регулировка потока пациентов на врачебном приеме				1	
21	Предоставление информации по вопросам приема населения непосредственно или с использованием технических средств, в том числе электронных				1	
22	Получение результатов лабораторных и других исследований пациентов и внесение сведений в медицинскую документацию				1	
23	Организация амбулаторного приема врачом-специалистом				1	

Организационные решения по перераспределению функций между работниками медицинской организации **Распределение функций в медицинской организации**

№		Врач	Персонал со средним медицинским образованием	Совместно врач и персонал со средним медицинским образованием
1	Проведение медицинских осмотров (профилактических, предварительных, периодических)			
2	Диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями			
3	Определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантина)			
4	Оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и не медикаментозных методов лечения			
5	Предоставление отчетности о своей деятельности			
6	Активное посещение маломобильных пациентов на дому для динамического наблюдения			
7	Организация и проведение школ здоровья			
8	Оформление листков нетрудоспособности			
9	Оформление экстренного извещения при выявлении инфекционного заболевания, пищевом, остром профессиональном отравлении			
10	Контроль проведения профилактических мероприятий			
11	Работа с медицинской документацией			
12	Направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования			

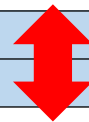
Приложение №6 к приказу от __№

Порядок перераспределения функций между врачами, медицинскими работниками со средним медицинским образованием и немедицинскими работниками

Функция	Врач – терапевт участковый	Средний медицинский персонал
Предоставление отчетности о своей деятельности	Анализ медико-статистических показателей заболеваемости, инвалидности и смертности для оценки здоровья прикрепленного населения Анализ данных официальной статистической отчетности, включая формы федерального и отраслевого статистического наблюдения.	Анализ данных официальной статистической отчетности, включая формы федерального и отраслевого статистического наблюдения.
Активное посещение маломобильных пациентов на дому для динамического наблюдения	- оказание первичной врачебной медико-санитарной помощи (плановой, неотложной) медицинской помощи, - назначение лечебно-диагностических мероприятий, - проведение динамических мероприятий, - осуществление контроля за исполнением планов-графиков осмотров на дому, за заполнением контрольных карт динамического наблюдения средним медицинским персоналом.	- составление (ежемесячно) планов-графиков осмотров маломобильных пациентов - выполнение лечебно-диагностических мероприятий по назначению врача, - проведение динамического наблюдения, - проведение санитарно-просветительской работы, обучающих мероприятий с пациентами и членами семей, с обязательным оформлением в установленном порядке медицинской документации. - ведение установленной документации по своему разделу работы: медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, форму 030/у по диспансерному учету, журнала формы 116/у - предоставление лечащему врачу информации о состоянии пациента, о результатах лабораторных и инструментальных исследований (ЭКГ) - ведение электронного реестра пациентов, постоянно обновляя данные
Оформление листков нетрудоспособности	- определение степени и длительности нетрудоспособности, - подписание листа нетрудоспособности - регистрация номера листа нетрудоспособности в медицинской документации, используемой в медицинских организациях, с указанием даты выдачи и продления, выписки гражданина на работу - направление на ВК по экспертизе временной нетрудоспособности.	- оформление и продление листков нетрудоспособности по указанию врача; - подготовка амбулаторной карты для проведения ВК по ВН.

Пример.
Обращаем внимание! Каждая медицинская организация формирует перечень перераспределенного функционала на основании нормативных правовых актов и иных документов, хронометража в медицинской организации, должностных инструкций

Организационные решения по перераспределению функций между работниками медицинской организации		Распределение функций в медицинской организации				
№		Врач	Персонал со средним медицинским образованием	Совместно врач и персонал со средним медицинским образованием	Персонал без медицинского образования	Совместно врач, персонал со средним медицинским образованием и без медицинского образования
1	Проведение медицинских осмотров (профилактических, предварительных, периодических)					
2	Диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями					
3	Определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантина)					
4	Оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и не медикаментозных методов лечения					
5	Предоставление отчетности о своей деятельности					
6	Активное посещение маломобильных пациентов на дому для динамического наблюдения					
7	Организация и проведение школ здоровья					
8	Оформление листков нетрудоспособности					
9	Оформление экстренного извещения при выявлении инфекционного заболевания, пищевом, остром профессиональном отравлении					
10	Контроль проведения профилактических мероприятий					
11	Работа с медицинской документацией					
12	Направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования					
13	Подготовка списков для диспансеризации населения					
14	Проведение санитарно-гигиенического просвещения населения					
15	Ведение паспорта врачебного (терапевтического) участка					
16	Ведение персонального учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения					
17	Организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ					
18	Информирование пациентов о врачебном приеме, в том числе с целью прохождения диспансерного наблюдения					
19	Сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры					
20	Регулировка потока пациентов на врачебном приеме					
21	Предоставление информации по вопросам приема населения непосредственно или с использованием технических средств, в том числе электронных					
22	Получение результатов лабораторных и других исследований пациентов и внесение сведений в медицинскую документацию					
23	Организация амбулаторного приема врачом-специалистом					



Подтверждающий данный функционал опрос среднего медицинского персонала, должностные инструкции

Организационные решения по перераспределению функций между работниками медицинской организации

Распределение функций в медицинской организации

№		Врач	Персонал со средним медицинским образованием	Совместно врач и персонал со средним медицинским образованием	Персонал без медицинского образования	Совместно врач, персонал со средним медицинским образованием и без медицинского образования
1	Проведение медицинских осмотров (профилактических, предварительных, периодических)					
2	Диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями					
3	Определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантина)					
4	Оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и немедикаментозных методов лечения					
5	Предоставление отчетности о своей деятельности					
6	Активное посещение маломобильных пациентов на дому для динамического наблюдения					
7	Организация и проведение школ здоровья					

Функции немедицинского персонала:

№ п/п	Функция	Функционал	Подразделение медицинской организации
1	Информирование пациентов о врачебном приеме, в том числе с целью прохождения диспансерного наблюдения	Администратор поликлиники	- отделение медицинской профилактики; - терапевтическое отделение.
2	Сопровождение пациентов на	Администратор	- терапевтическое отделение.

15	Ведение паспорта врачебного (терапевтического) участка
16	Ведение персонального учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения
17	Организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ
18	Информирование пациентов о врачебном приеме, в том числе с целью прохождения диспансерного наблюдения
19	Сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры
20	Регулировка потока пациентов на врачебном приеме
21	Предоставление информации по вопросам приема населения непосредственно или с использованием технических средств, в том числе электронных
22	Получение результатов лабораторных и других исследований пациентов и внесение сведений в медицинскую документацию
23	Организация амбулаторного приема врачом-специалистом



ПРИНЯТО

Ученым советом ФГБУ «ЦНИИОИЗ»
Минздрава России
Протокол № 9
От 17 сентября 2023 г.
Ученый секретарь, д.м.н., доцент
В.В. Люшко

УТВЕРЖДАЮ

Директор ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава
России, д.м.н., профессор
Ю.С. Кобякова
17 сентября 2023 г.



**ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ
ДОСТУПНОСТИ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ
ПОМОЩИ ВЗРОСЛОМУ НАСЕЛЕНИЮ**

Методические рекомендации № 14-23

Москва - 2023

5. Формирование путей пациентов по целям обращения

Определение целей обращений требуется для разделения потоков пациентов и формирования ПП. Важным условием организации ПП является определение возможности достижения цели обращения пациента без привлечения врача или фельдшера.

В рамках данных методических рекомендаций рассматривается семь основных целей по которым возникают обращения пациентов и соответствующих им ПП:

1. «Первичный прием у врача-терапевта участкового, врача общей практики или фельдшера» (п. 6.1., с. 12);
2. «Повторный прием у врача-терапевта участкового, врача общей практики или фельдшера» (п. 6.2., с. 14);
3. «Диспансерное наблюдение у врача-терапевта участкового, врача общей практики или фельдшера» (п. 6.3., с. 16);
4. «Получение информации (справки, заключения, выписки или результатов лабораторных и иных методов диагностики)» (п. 6.6., с. 21);
5. «Получение медицинской помощи в неотложной форме» (п. 6.8., с. 23);
6. «Прохождение профилактического медицинского осмотра (ПМО), диспансеризации (ДОГВН) или углубленной диспансеризации (УД)» (п. 6.10., с. 29);
7. «Плановая госпитализация» (п. 6.12., с. 32).

Подробное описание представленных ПП позволяет детализировать роли каждого работника, обеспечивающего прохождение пациента по ПП. ПП соответствуют целевому состоянию организации ПМСП и формируют оптимальную модель распределения функций между группами работников и основу формирования типовых должностных инструкций. В тексте данных методических рекомендаций представлены сокращенные блок-схемы путей пациента, их полные версии доступны в Приложениях 1-7.