



КОМИТЕТ ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 27.12.2024 № 1275

г. ПСКОВ

Об утверждении порядка работы
контакт-центров медицинских
организаций Псковской области
государственной формы управления

С целью оптимизации работы контакт-центров медицинских организаций Псковской области государственной формы управления, повышения эффективности деятельности и уровня удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи, а также организации записи на прием к врачу в Псковской области на основе Модели пациентоцентричной записи к врачу,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать утратившим силу приказ Комитета по здравоохранению Псковской области от 28.11.2022 №1028 «О создании колл-центров медицинских организаций Псковской области государственной формы управления и утверждении порядка их работы».

2. Утвердить

2.1. Положение о порядке работы контакт-центров согласно Приложению № 1 к настоящему приказу.

2.2. Алгоритм определения экстренного и неотложного обращения пациента согласно Приложению № 2 к настоящему приказу.

2.3. Типовой сценарий (скрипт, речевой модуль) обработки телефонных обращений граждан в контакт-центр согласно Приложению № 3 к настоящему приказу.

3. Руководителям медицинских организаций Псковской области:

3.1. Обеспечить исполнение Порядка, утвержденного настоящим приказом.

3.2. Обеспечить разработку локальных нормативных актов, регламентирующих порядок работы контакт-центров и утверждающих речевой модуль обработки телефонных обращений граждан в контакт-центр.

4. Директору ГКУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» Савину А.В.:

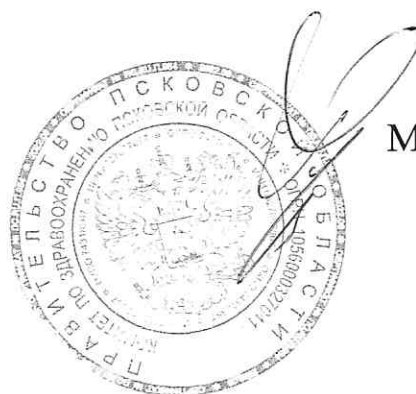
4.1. Обеспечить консультативно-методическое сопровождение медицинских организаций.

4.2. Разместить настоящий приказ на сайте Комитета и в сетевом ресурсе «Нормативно-правовые акты Псковской области».

5. Приказ вступает в силу с даты его подписания.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Комитета по здравоохранению Псковской области И.А.Ларкина.

Председатель комитета



М.В.Гаращенко

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом Комитета по здравоохранению
Псковской области
от 27.12.2024 № 1275

Положение о порядке работы контакт-центров

Термины и их определения

ГИСЗ – Государственная информационная система в сфере здравоохранения Псковской области

Голосовой робот – система распознавания речевых коммуникаций и анализа смысловых категорий, при которой используют обработку естественного языка и алгоритмы машинного обучения для интерпретации произносимых команд и вопросов, и реагирования на них.

Запросы информации – запросы, направленные на получение любой информации («мне просто спросить»).

Контакт-центр – организация, структурное подразделение организации, предназначенное для обработки вызовов по голосовому каналу связи и информирования с его применением.

Механизмы информирования – меры передачи информации от медицинской организации пациенту: чаще всего о дате и времени явки в медицинскую организацию, реже – о готовности результатов инструментальной и лабораторной диагностики или необходимости явки на прием с целью диспансерного наблюдения.

Механизмы получения информации – меры сбора важной информации от пациента: о возможности визита по предварительной записи, динамике состояния здоровья при курации пациента по телефону и прочем.

Подсистема «РИАМС» ГИСЗ ПО – подсистема «Региональная информационно-аналитическая медицинская система» ГИСЗ Псковской области

Речевые модули – набор устойчивых выражений для использования

в определенных коммуникативных ситуациях.

Целевые запросы – запросы, направленные на получение медицинской помощи.

Чат-бот – программа-алгоритм, выполняющая роль виртуального помощника-собеседника.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке работы контакт-центров определяет правила и процедуру приема входящих обращений пациентов в контакт-центры, устанавливает алгоритмы определения цели обращения, необходимого для дальнейшей обработки обращения и маршрутизации пациента до момента исполнения его запроса.

1.2. Цель разработки Положения – создание единых правил работы контакт-центров для повышения удовлетворенности пациентов медицинских организаций при дистанционном обращении.

1.3. Контакт-центр является выделенным структурным подразделением организации, занимающимся обработкой запросов населения.

1.4. Работа контакт-центра организуется в рабочие, выходные и праздничные дни в соответствии с режимом работы амбулаторного звена медицинской организации.

1.5. Обучение операторов контакт-центра должно проводиться предварительно, на этапе трудоустройства, и периодически, не реже одного раза в три месяца. Ежеквартальное обучение требуется для непрерывного повышения квалификации и усиления коммуникативных компетенций. Для проведения эффективного обучения должен быть утвержден соответствующий план, с указанием дат и тематик.

2. Технические характеристики организации контакт-центра

2.1. Контакт-центр обеспечивается телефонией с возможностью записи звонков и предоставлением единого многоканального номера

(IP-телефония или аналоговая телефония).

2.2. IP-телефоны должны иметь функции, необходимые для работы операторов контакт-центра, такие как перевод вызова, удержание вызова, конференцсвязь.

2.3. Срок хранения записей телефонных разговоров – не менее 3 месяцев.

2.4. Автоматизированное рабочее место оператора оборудуется компьютером с доступом в подсистему «РИАМС» ГИСЗ ПО и телефоном с гарнитурой.

2.5. Дополнительные программные продукты и сервисы для контакт-центра:

2.5.1. Внедрение чат-ботов и голосовых роботов, позволяющие автоматически взаимодействовать с пользователями через текстовые или голосовые сообщения, предоставляя оперативные ответы на их вопросы и помогая с записью на прием к врачу.

2.5.2. Входящие сценарии голосовых роботов и чат-ботов включают возможность записи на прием к врачу, вызов врача на дом, запись на вакцинацию и диспансеризацию, а также предоставление информации по популярным вопросам.

2.5.3. Исходящие сценарии включают приглашение на вакцинацию и диспансеризацию с возможностью записи, напоминание о приеме с возможностью перенести или отменить запись, оповещение об отмене записи и информирование о готовности результатов исследований, а также проведение опросов населения о качестве оказанных услуг.

2.5.4. Дополнительные возможности голосовых роботов и чат-ботов включают идентификацию пациента по голосу, омниканальные диалоги для коммуникации через различные каналы связи, автоматическое пополнение базы данных и обновление информации, перенаправление звонков и запись телефонных разговоров.

3. Основные задачи контакт-центра:

3.1. Осуществление записи на предварительный прием и в лист

ожидания к врачу.

3.2. Осуществление приема, регистрации и обработки запросов граждан на вызов врача на дом.

3.3. Осуществление приема, регистрации и обработки неотложных вызовов от диспетчеров ГБУЗ "Псковская станция скорой медицинской помощи", предусмотренными Приказом Комитета по здравоохранению от 24.01.2023 г. №51 «Об организации первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме взрослому и детскому населению Псковской области».

3.4. Осуществление записи для прохождения диспансеризации и вакцинации.

3.5. Осуществление записи с целью получения услуг инструментальной и/или лабораторной диагностики.

3.6. Информирование пациентов о переносе записи на другой день и время.

3.7. Актуализация предварительной записи за 24-48 часов до приема пациентов.

3.8. Информирование пациентов о режиме работы медицинской организации, времени приема врачей и об объемах и видах получения медицинской помощи или услуг.

3.9. Информирование о порядке прикрепления на медицинское обслуживание.

3.10. Маршрутизация поступающих вызовов.

4. Порядок работы контакт-центра и определения цели входящего обращения пациента

4.1. Входящие обращения могут поступать различными способами и условно делятся на очные (через регистратуру) и дистанционные (все остальные). В зависимости от целей все обращения делятся на запросы информации и целевые обращения.

При поступлении обращения у пациента уточняется цель обращения. Далее осуществляется идентификация пациента

и определяется цель обращения в соответствии с алгоритмом, приведенным в блок-схеме (рис.1).

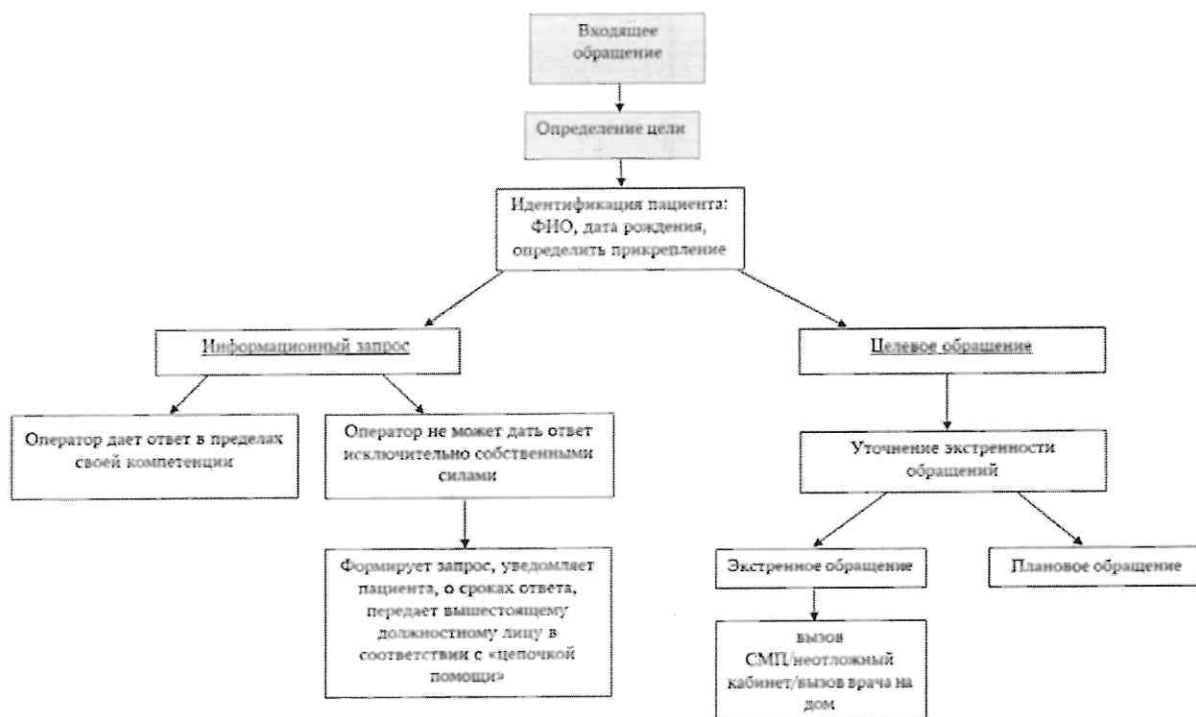


Рис.1 Блок-схема процесса определения цели входящих обращений пациента, с учетом информационного запроса

4.2. Запросы информации – это обращения, направленные на получение любой информации пациентом.

В случае если пациент обратился с информационной целью, определение маршрутизации пациента не требуется.

В случае поступления информационного обращения оператор, получивший обращение, дает ответ в рамках своей компетенции. В случае невозможности дать ответ пациенту на информационное обращение – формируется запрос, уведомление пациента о сроках ответа, запрос передается ответственному вышестоящему должностному лицу.

4.3. Целевые обращения – это обращения, направленные на получение медицинской помощи.

4.3.1. Среди основных видов целевых обращений пациентов при записи на прием выделяются следующие:

– запись на прием к врачу по поводу заболеваний и с профилактической целью или в лист ожидания;

- запись на прием к врачу в рамках диспансерного наблюдения;
- запись с целью получения услуг инструментальной и/или лабораторной диагностики;
- получение направления, справки, выписки;
- запись для прохождения первого или второго этапа диспансеризации;
- получение конфиденциальной информации о медицинской помощи;
- запись на вакцинацию;
- вызов скорой медицинской помощи;
- вызов врача на дом.

4.3.2. Порядок обработки целевого обращения:

- пациент сообщает оператору контакт-центра ФИО и дату рождения;
- оператор идентифицирует пациента, путем ввода в подсистему «РИАМС» ГИСЗ ПО ФИО и даты рождения пациента;
- в случае отсутствия у пациента полиса ОМС или прикрепления к МО, пациент оповещается о возможности получения только неотложной или экстренной помощи (получение плановой помощи иногородним пациентам возможно только при наличии направления от врача) и необходимости обратиться в страховую компанию для оформления/переоформления полиса. Далее пациенту требуется прикрепиться к поликлинике, для этого необходимо обратиться очно в регистратуру медицинской организации, либо дистанционно, воспользовавшись услугой «Прикрепление к поликлинике» на ЕПГУ.
- после идентификации в подсистеме «РИАМС» ГИСЗ ПО, оператор приступает к процессу оценки обращения на экстренность: выявление потенциальной угрозы здоровью и жизни пациента, путем заполнения короткого чек-листа с пациентом, представленным в Приложении 2. При высокой вероятности экстренной ситуации оператор немедленно предпринимает меры к организации оказания медицинской помощи. Для этого в контакт-центре медицинской организации должна быть реализована возможность перевода

дистанционного обращения на медицинского работника отделения (кабинета) неотложной медицинской помощи или оформления заявки на вызов медицинского работника на дом, включая вызов скорой медицинской помощи (рис.2).

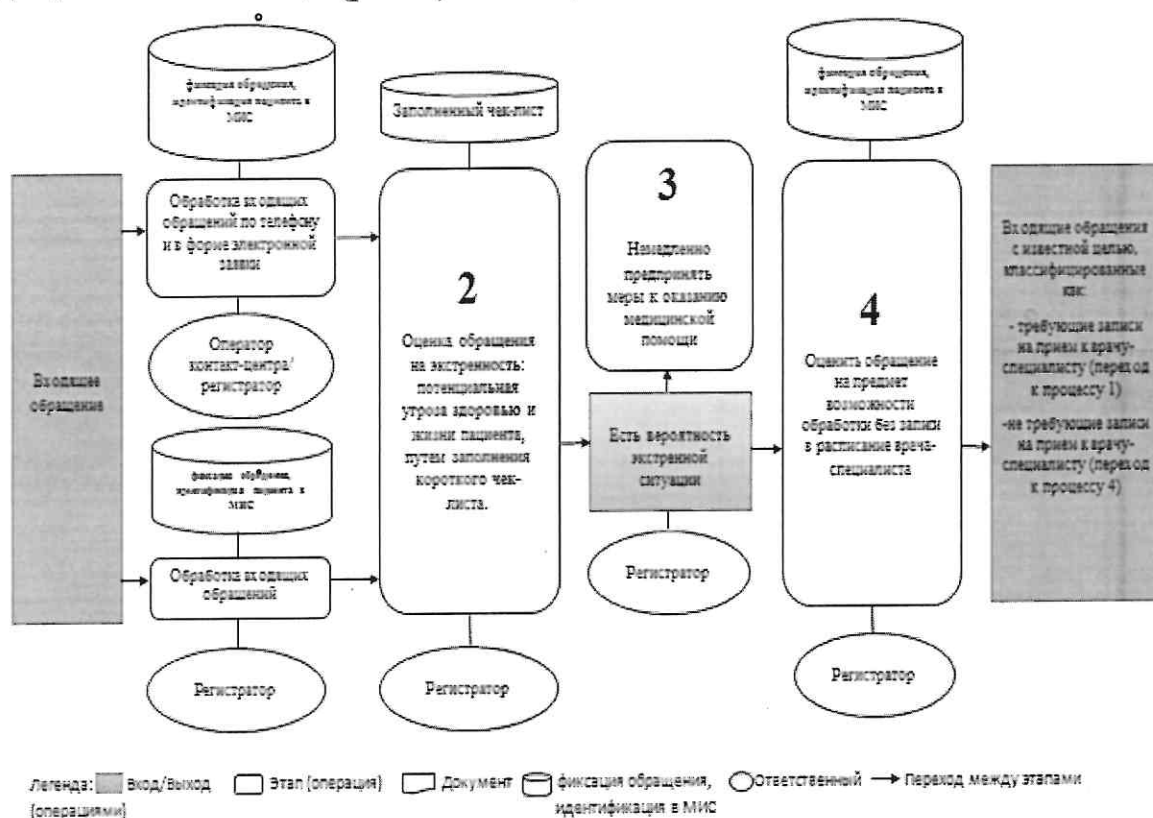


Рис.2 Блок-схема процесса обработки целевых обращений пациентов

В случае если экстренная помощь не требуется, необходимо оценить обращение на предмет возможности обработки без записи в расписание врача.

Далее обращения классифицируются на требующие записи к врачу и не требующие записи на прием к врачу. В первом случае оператор переходит к процессу обработки входящего обращения.

При обращении с целью записи к врачу оператор контакт-центра уточняет у пациента специальность и ФИО врача и проверяет в подсистеме «РИАМС» ГИСЗ ПО 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 осуществляет его запись и сообщает пациенту реквизиты талона.

При отсутствии свободных слотов или отказа пациента от предложенных дат и времени записи предлагает пациенту записаться в лист ожидания.

К случаям, относящимся к возможности обработки входящего обращения без записи в расписание врача относятся:

- обращения в кабинет организации плановой помощи (выписка листков нетрудоспособности, оформление направлений 057/у-04, запись в сторонние медицинские организации при наличии направления);

- обращение в кабинет выдачи рецептов (при наличии);

- обращение в кабинет выдачи справок (об отсутствии карантина в доме и др.).

4.4. Основанием для внесения изменений в запись на прием к врачу по инициативе пациента является его обращение, а для внесения изменений в запись на прием к врачу по инициативе медицинской организации – отсутствие врача, к которому произведена запись, по причинам его временной нетрудоспособности, командирования, обучения или других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации.

При обращении пациента для внесения изменений в запись на прием к врачу оператор контакт-центра повторяет действия по поиску и предложению свободных слотов.

При изменении записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации, ответственный сотрудник предоставляет информацию об изменении в контакт-центр. В этом случае осуществляется информирование пациентов об отмене и повторяются шаги по поиску и предложению свободных слотов.

4.5. Для эффективной работы сотрудников контакт-центра используются унифицированные речевые модули (скрипты) по направлениям процесса работы медицинской организации.

5. Целевые показатели работы контакт-центра

5.1. Для оценки целевого уровня доступности контакт-центра используются следующие показатели:

– Время ожидания ответа оператора контакт – центра не должно превышать 1 минуту.

– Доля звонков без ответа не более 5%.

– Среднее время консультативного обслуживания оператором контакт-центра – 180 секунд.

– Минимальное количество попыток обратного дозвона, которое оператор контакт-центра должен совершить после разрыва соединения или при потерянном звонке – 2 раза.

– Положительное решение вопроса – 100%.

– Соотношение числа записанных на следующий день пациентов и числа исходящих вызовов в адрес пациентов с целью информирования – 1.

6. Порядок контроля

6.1. С целью контроля и анализа результативности работы контакт-центра необходимо:

– Осуществлять контроль за применением речевых модулей методом прослушивания аудиозаписей разговоров операторов контакт-центра не реже 3 раз в неделю.

– Ежеквартальное обучение операторов контакт-центра с тестированием на знание речевых модулей и алгоритмов действий.

Приложение № 2
УТВЕРЖДЕНО
приказом Комитета по здравоохранению
Псковской области
от 27.12.2024 № 1275

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? 6. Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь? 7. Имеется ли рвота? 8. Имеются ли боли в животе?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-8	Экстренная
			«Нет» на вопросы 1-8	Неотложная

Приложение № 3
УТВЕРЖДЕНО
приказом Комитета по здравоохранению
Псковской области
от 27.12.2024 № 1275

Типовой сценарий (скрипт, речевой модуль) обработки телефонных
обращений граждан в контакт-центр

Речевой модуль при обработке обращения записи на прием к врачу
и вызова врача на дом:

1. Речевой модуль "Начало обработки обращения"

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Здравствуйте!	Приветствовать
2	Меня зовут (указать имя или идентификационный номер оператора)	Представиться
3	Как я могу к Вам обращаться?	Далее обращаться только по имени/имени, отчеству
4	Какая помощь Вам требуется?	Уточнить повод обращения. В случае необходимости экстренной или неотложной помощи продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем Вызов врача на дом (п.5). Использовать алгоритм определения экстренного и неотложного обращения пациента.
5		Если повод обращения соответствует профилю пункта обработки, продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем жизненной ситуации
6	Извините, в соответствии с профилем Вашего обращения звонок будет перенаправлен к другому специалисту. Пожалуйста, оставайтесь на линии и дождитесь ответа специалиста. Спасибо за звонок! Всего доброго!	Если повод обращения не соответствует профилю пункта обработки, автоматически перенаправить обращения оператору обработки соответствующего профиля. Убедиться в успешной переадресации звонка

2. Речевой модуль "Запись на прием, если имеется прикрепление к медицинской организации, имеется доступ к электронной регистратуре"

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Назовите Вашу фамилию, имя, отчество (Назовите фамилию, имя, отчество пациента). Уточните дату рождения	Выполнить идентификацию пациента в медицинской информационной системе
	Назовите номер полиса ОМС, СНИЛС	При неудачной попытке идентификации пациента запросить дополнительную информацию
2	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу
3		При удачной попытке идентификации продолжить обработку обращения
	К сожалению, в медицинской информационной системе Ваша карта не найдена	При неудачной попытке идентификации пациента продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Отсутствует прикрепление к медицинской организации"
4	Назовите медицинского специалиста, на прием к которому желаете записаться	Определить медицинскую организацию по месту прикрепления гражданина. Открыть вкладку "Регистратура". Открыть соответствующую вкладку медицинского специалиста
5	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу
6		При наличии свободных талонов предварительной записи продолжить обработку обращения
7	К сожалению, все расписание занято. Мы можем предложить Вам запись в лист ожидания.	При отсутствии свободных талонов предварительной записи продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Отсутствуют свободные талоны предварительной записи"
8	В электронном расписании имеются свободные талоны для записи (указать время). Какое время будет для Вас удобным?	Оформить предварительную запись на прием, определив удобное время для записи
9	Давайте сверим данные. Оформлена предварительная запись на прием (указать прием, дату и время приема), контактный телефон (указать телефон). Информация указана верно?	Доведение до пациента информации о деталях записи (дате, времени, доп. условий для конкретных услуг. При положительном ответе продолжить обработку обращения
		При отрицательном ответе внести соответствующие изменения, сверить данные, продолжить обработку обращения

10	СМС-оповещение поступит после окончания разговора и за день до посещения	Информировать гражданина
11	Спасибо за звонок. Всего доброго!	Завершить обработку обращения

3. Речевой модуль "Отсутствует прикрепление к медицинской организации"

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Назовите Вашу фамилию, имя, отчество. Уточните дату рождения	Выполнить идентификацию пациента в медицинской информационной системе
	Назовите номер полиса ОМС, СНИЛС	При неудачной попытке идентификации пациента запросить дополнительную информацию
2	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу
3	К сожалению, в медицинской информационной системе Ваша карточка не найдена	
4	Для прикрепления к медицинской организации рекомендую Вам обратиться в поликлинику по месту проживания. При обращении необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении для лиц младше 14 лет) и документ подтверждающий факт медицинского страхования (полис ОМС, временное свидетельство)	При отсутствии прикрепления к медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи информировать гражданина в отношении порядка прикрепления к медицинской организации. Предоставить контактную информацию поликлиники по месту проживания. Перейти к завершению обработки обращения
5		Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Завершение обработки обращения"

4. Речевой модуль "Запись по целевому запросу"

Плановое обращение	1. Запись на прием к врачу-специалисту первичная.	В соответствии с п.2
	2. Запись на прием к врачу-специалисту повторная. В исключительных случаях, так как на повторный прием пациента записывает врач на первичном приеме.	- Уважаемый <i>Иван Иванович!</i> У какого специалиста и когда (ФИО, дата) Вы были на первичном приеме? Мы можем записать Вас на определенное время. Врач ведет прием ... (<i>оператор предлагает свободные слоты</i>).
	При отсутствии свободного слота, пациента записывают в электронный лист ожидания с соответствующими отметками	Подскажите, на какой день и время Вам будет удобно записаться?

	о срочности.	Остались ли у Вас еще вопросы ко мне? Всего Вам доброго! До свидания.
	<p>3. Запись на прием к врачу-специалисту в рамках диспансерного наблюдения.</p> <p>Если позвонил/ обратился пациент с темой, что состоит на учете у врача-эндокринолога, невролога, ревматолога, терапевта и др., ему требуется осмотр, коррекция лечения.</p>	<p>- Уважаемый <i>Иван Иванович!</i> Мы можем записать Вас на определенное время.</p> <p>Врач ведет прием ... (<i>оператор предлагает свободные слоты</i>). Подскажите, на какой день и время Вам будет удобно записаться?</p> <p>Остались ли у Вас еще вопросы ко мне?</p> <p>Всего Вам доброго! До свидания.</p>
	<p>4. Запись с целью получения услуг инструментальной и/или лабораторной диагностики.</p> <p>В исключительных случаях, так как на прием к узкому специалисту и/или на получение услуг инструментальной и/или лабораторной диагностики, пациента записывает направивший специалист на первичном приеме. В том числе обращения пациентов из других медицинских организаций.</p>	<p>- Свободное время для записи к(специалист) ...(число)(перечисляем варианты свободных слотов).</p> <p>На какое время Вам будет удобно?</p> <p>Напоминаю, что с собой необходимо взять направление от врача и результаты исследований (при наличии).</p>
	<p>5. Получение направления, справки, выписки, листа нетрудоспособности, иных документов, в т.ч. обращения пациентов из других медицинских организаций.</p> <p>Направление оформляется (и осуществляется запись) специалистом, направляющим пациента на первичном приеме.</p> <p>Исключение составляют случаи, когда направление необходимо для плановой госпитализации после консультации специалиста медицинской организации, в которую госпитализируется пациент.</p> <p>Листок нетрудоспособности оформляется врачом на</p>	<p>Для получения направления на плановую госпитализацию, Вам необходимо записаться на прием к ... (специалисту).</p> <p>Врач ведет прием..... (озвучиваем свободные слоты).</p> <p>Подскажите, на какой день и время Вам будет удобно записаться?</p> <p>Для получения справки ... (<i>например, об отсутствии карантина в доме</i>), Вам необходимо подойти в регистратуру с 08.00 до 20.00 в любое свободное окно, регистратор выпишет справку.</p>

	первичном приеме.	
	6. Запись для прохождения первого или второго этапа диспансеризации.	<p>Вы хотите записаться на обычную диспансеризацию или на углублённую, после перенесенной коронавирусной инфекции?</p> <p>Сколько времени прошло с момента выздоровления?</p> <p>На данный момент отсутствуют такие симптомы, как кашель, насморк, боль в горле, температура? Давайте вместе с Вами выберем подходящую дату и время. На какой день Вам будет удобно?</p> <p>Спасибо, будем ждать Вас (дата) и (время) в поликлинике №.... Вам необходимо прийти натошак, чтобы сразу сдать необходимые анализы. Возьмите с собой паспорт, полис ОМС и СНИЛС.</p> <p>Всего доброго, до свидания!</p>
	7. Получение конфиденциальной информации о медицинской помощи.	<p>- Факт обращения за врачебной помощью является врачебной тайной, поэтому такую информацию мы не предоставляем.</p> <p>- Вы можете обратиться в часы приема к лечащему врачу, либо получить необходимую информацию в личном кабинете ЕПГУ.</p>
	8. Запись на вакцинацию (кабинет плановой помощи).	<p>Вы хотите записаться на первичную или повторную вакцинацию? Какой вакциной ранее вакцинировались? Имеются ли аллергические заболевания? Ваши ФИО, возраст; Когда вам было бы удобно пройти вакцинацию – дата, время? Вы записаны на (дата, время). Напоминаю, с собой необходимо взять паспорт, СНИЛС и полис ОМС.</p> <p>Всего доброго, до свидания!</p>
Уточнение понимания ответа	Уточнение специалистом понял ли пациент, полученную им информацию	<p>- Скажите, (<i>Имя-Отчество</i>), у Вас остались еще какие-нибудь вопросы? Чем я еще могу Вам помочь? Если «да» - «слушаю Вас». Если «нет» - прощаемся.</p>

5. Речевой модуль "Вызов врача на дом"

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Сообщите полный адрес, на который	Открыть вкладку "Журнал заявок на

	требуется оформить вызов врача на дом: населенный пункт, улица, дом, квартира, код домофона	регистрацию пациента ". Оформить вызов врача на дом.
2	Пожалуйста, подождите минуту. Информация загружается. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу
3	Назовите Вашу фамилию, имя, отчество (Назовите фамилию, имя, отчество пациента). Уточните дату рождения	Выполнить идентификацию пациента в медицинской информационной системе
	Назовите номер полиса ОМС, СНИЛС	При неудачной попытке идентификации пациента запросить дополнительную информацию
4	Что Вас беспокоит? (Какие жалобы у пациента?)	Собрать жалобы. Внести сведения в соответствующем поле карточки вызова врача на дом.
5	У Вас отсутствуют: подъем температуры тела, общее недомогание, насморк, кашель, боль в горле, затруднения дыхания? (У пациента отсутствуют: подъем температуры тела, общее недомогание, насморк, кашель, боль в горле, затруднения дыхания?)	При отсутствии жалоб, указывающих на наличие симптомов острых респираторных инфекций, уточнить их отсутствие. При наличии – внести дополнение в соответствующее поле. При наличии жалоб, указывающих на наличие симптомов острых респираторных инфекций сделать отметку "Приоритет обслуживания вызова" или передать вызов в отделение неотложной помощи. Использовать алгоритм определения экстренного и неотложного обращения пациента
6	В случае необходимости могу передать информацию на станцию (отделение) скорой медицинской помощи. Пожалуйста, оставайтесь на линии и дождитесь ответа оператора.	При отсутствии показаний для вызова бригады скорой медицинской помощи продолжить обработку обращения
		При наличии показаний для вызова бригады скорой медицинской помощи перевести вызов в службу скорой медицинской помощи. Убедиться в успешной переадресации звонка. Завершить обработку обращения
7	Скажите пожалуйста, по данному поводу ранее вызывали врача на дом?	При положительном ответе сделать отметку "Повторный вызов. Врач не пришел"
8	Назовите контактный телефон, который можно использовать для обратной связи в ходе выполнения вызова	Внести сведения в соответствующее поле
9	Давайте сверим данные. Оформлен вызов врача на дом по адресу (указать адрес), контактный телефон (указать телефон). Информация указана верно?	При положительном ответе продолжить обработку обращения
		При отрицательном ответе внести соответствующие изменения, сверить данные, продолжить обработку обращения
10	Ваш вызов врача на дом передан в	Информировать гражданина. Завершить

<p>медицинскую организацию. В случае ухудшения состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 103 или 112</p>	<p>обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Завершение обработки обращения"</p>
---	--

6. Речевой модуль "Подтверждение записи пациента в случаях, если записан пациент был через ЕПГУ, региональный портал, инфомат"

Целевой запрос:

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	(ИО гражданина), здравствуйте!	Приветствовать
2	Меня зовут (указать имя или идентификационный номер оператора)	Представиться
3	Вы записались к врачу/на процедуру (дата, время, наименование и адрес учреждения)	Доведение до пациента информации о деталях записи
4	Уточните, пожалуйста, цель Вашего обращения?	Определить цель обращения, уточнить экстренность обращения по чек-листу (п.6)
5	<p>(ИО гражданина), 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.</p> <p>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.</p>	<p>При определении экстренного обращения продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем Вызов врача на дом (п.5)</p>
6	(ИО гражданина), согласно Вашим ответам, Вам необходимо обратиться в кабинет неотложной медицинской помощи или мы можем оформить вызов врача на дом. - (при согласии пациента обратиться в кабинет неотложной помощи) Вы, (ИО гражданина), можете пройти в кабинет номер в любое	<p>При отсутствии показаний (требуется неотложная помощь) для вызова бригады скорой медицинской помощи продолжить обработку обращения</p>

	<p>удобное для Вас время в часы работы кабинета При себе необходимо иметь следующие документы. Всего доброго, до свидания.</p> <p>- (при согласии пациента оформить вызов врача на дом) (ИО гражданина), давайте еще раз уточним адрес пребывания.....(адрес). Сможете ли Вы (или Ваши соседи, родственники) открыть дверь? (номер телефона родственников, соседей). Ожидайте врача.</p> <p>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.</p>	
7	<p>(ИО гражданина), Вы можете пройти в кабинет номер в любое удобное для Вас время в часы работы кабинета При себе необходимо иметь следующие документы</p> <p>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.</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>
8	<p>Скажите, пожалуйста, Вы подтверждаете запись?</p>	<p>Не требуется экстренная или неотложная помощь: запрос подтверждения записи. При записи на процедуру завершить обращение в соответствии с речевым модулем завершение обработки обращения</p> <p>При отрицательном ответе предложить внести изменения, либо отменить запись.</p> <p>При наличии свободных талонов предварительной записи продолжить обработку обращения. При отсутствии свободных талонов предварительной записи продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Отсутствуют свободные талоны предварительной записи"</p>

Информационный запрос:

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	(ИО гражданина), здравствуйте!	Приветствовать

2	Меня зовут (указать имя или идентификационный номер оператора)	Представиться
3	Вы записаны через сайт ЕПГУ (РПГУ). ...(число) на ... (время). - Ваш участковый терапевт работает сегодня ... (озвучиваем свободные слоты).	Специалист предоставляет ответ в пределах своей компетенции
4	- Оставьте Ваш номер телефона, пожалуйста. После уточнения необходимой информации, мы Вам перезвоним...	Специалист не может предоставить ответ исключительно собственными силами. Специалист формирует запрос, уведомляет пациента о сроках ответа, передает вышестоящему должностному лицу.

7. Речевой модуль "Подтверждение записи пациента (за 24-28 часов до приема)"

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	(ИО гражданина), здравствуйте!	Приветствовать
2	Меня зовут (указать имя или идентификационный номер оператора)	Представиться
3	Напоминаю Вам о записи к врачу/на процедуру (дата, время, наименование и адрес учреждения)	Доведение до пациента информации о деталях записи
4	Скажите, пожалуйста, Вы подтверждаете запись?	<p>При положительном ответе продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем завершение обработки обращения (п.10)</p> <p>При отрицательном ответе предложить внести изменения в запись.</p> <p>При наличии свободных талонов предварительной записи продолжить обработку обращения.</p> <p>При отсутствии свободных талонов предварительной записи продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Отсутствуют свободные талоны предварительной записи"</p>
5	Озвучить дополнительные условия (приходить натощак, с полным мочевым пузырем и т.д.): напоминаем, на исследование необходимо прийти натощак для получения более достоверных данных; напоминаем, с собой необходимо взять направление врача и результаты исследований (при необходимости);	Подтверждение дополнительных условий для конкретных услуг

	напоминаем, с собой необходимо взять паспорт, полис ОМС и СНИЛС	
6	- Напоминаю, подходить необходимо в кабинет №..., находится на ...этаже. - Поликлиника №... расположена(адрес).	Уточнение наименования медицинской организации и адреса
7		Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Завершение обработки обращения"

8. Речевой модуль "Запись из листа ожидания"

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	(ИО гражданина), здравствуйте!	Приветствовать
2	Меня зовут (указать имя или идентификационный номер оператора)	Представиться
3	Вы оставляли заявку на запись к (Специализация врача). Сообщаем, что открыта запись с (Дата) по (Дата). Врач (ФИО врача). Какое время будет для Вас удобным?	Доведение до пациента информации о деталях записи
4	Давайте сверим данные. Оформлена предварительная запись на прием (указать прием, дату и время приема), контактный телефон (указать телефон). Информация указана верно?	Доведение до пациента информации о деталях записи (дате, времени, дополнительных условий для конкретных услуг. При положительном ответе продолжить обработку обращения
		При отрицательном ответе внести соответствующие изменения, сверить данные, продолжить обработку обращения
5	Мы перезвоним Вам, когда появится новое время для записи к врачу	При подтверждении намерения остаться в листе ожидания
6	Спасибо за звонок! Всего доброго!	Завершить обработку обращения

9. Речевой модуль "Завершение обработки обращения"

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Я могу еще чем-то Вам помочь?	При отрицательном ответе завершить обработку обращения
		При положительном ответе продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем жизненной ситуации
2	Спасибо за Ваш звонок/Спасибо! Всего доброго!	Завершить обработку обращения

10. Речевой модуль "Принять жалобу"

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
5	Пожалуйста, назовите Вашу фамилию, имя, отчество. Назовите контактный телефон, который можно использовать для обратной связи	Внести сведения о заявителе в информационную систему
6	В случае, если жалоба подается от имени другого гражданина, назовите фамилию, имя, отчество, контактный телефон лица, в интересах которого подается жалоба	При необходимости внести сведения о гражданине, в интересах которого подается жалоба, в информационную систему
7	Пожалуйста, сформулируйте основную суть жалобы	Внести описание жалобы в информационную систему, определить тему жалобы
8	Пожалуйста, уточните (сформулировать уточнение)	Уточнить описание жалобы. Заполнить поле "Комментарий"
9	Давайте сверим данные. Жалоба подается от имени (указать фамилию, имя, отчество). Основная суть жалобы (указать суть жалобы). Информация указана верно?	При положительном ответе завершить оформление жалобы. При отрицательном ответе внести соответствующие изменения, сверить данные, завершить оформление жалобы
10	Пожалуйста, ожидайте на линии. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание! Ваше обращение передано (указать место обработки обращения)	В случае необходимости перевести звонок на паузу. Сохранить обращение в подсистеме «РИАМС» ГИСЗ ПО
11	По итогам рассмотрения жалобы в течение (указать срок рассмотрения обращения) с Вами свяжется специалист	Информировать гражданина