



# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПРИКАЗ

10 июля 2023

№ 59-П

Экз. № \_\_\_\_\_

г. Ульяновск

### **О порядке осуществления контроля за внедрением Методических рекомендаций по организации пилотного проекта «Запись на приём к врачу»**

Во исполнение Протокола совещания по федеральному инциденту № 38 «Запись на прием к врачу» под председательством Министра здравоохранения Российской Федерации М.А.Мурашко от 15.05.2023 № 73/1/232, в целях осуществления контроля за исполнением Приказа Министерства здравоохранения Ульяновской области от 13.01.2023 № 3-П «О реализации пилотного проекта запись на прием к врачу» и распоряжения Министерства здравоохранения Ульяновской области от 14.04.2023 № 519-р «Об утверждении организационных решений по оптимизации нагрузки на медицинский персонал» подведомственным Министерству здравоохранения Ульяновской области медицинскими организациями обеспечить внедрение в Ульяновской области Методических рекомендаций ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации «Организация записи на прием к врачу, в том числе через единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные колл-центры» от 30.11.2022 (далее – Методические рекомендации):

1. Создать рабочую группу по контролю за внедрением Методических рекомендаций подведомственными медицинскими организациями Министерства здравоохранения Ульяновской области (далее – Министерство) (Приложение №1).

2. Утвердить:

1) график выездов рабочей группы в подведомственные медицинские организации Министерства с целью контроля за порядком внедрения Методических рекомендаций (Приложение № 2).

2) график заслушивания подведомственных медицинских организаций Министерства о ходе внедрения в их деятельность Методических рекомендаций (Приложение № 3).

3. Рабочей группе обеспечить:

1) выезды по утвержденному графику в подведомственные медицинские организации в целях проведения контроля за порядком внедрения

Методических рекомендаций с заполнением чек-листов (Приложение № 4);

2) заслушивание по утвержденному графику медицинских организаций о ходе внедрения в их деятельность Методических рекомендаций;

3) формирование поручений по результатам заслушивания медицинских организаций и с учетом результатов выездов;

4) направление заместителю Министра здравоохранения Ульяновской области рекомендаций по привлечению к дисциплинарной ответственности руководителей медицинских организаций за неисполнение (нарушение сроков исполнения) поручений, предусмотренных п. 4.3 настоящего Приказа.

4. Руководителям медицинских организаций первичного звена здравоохранения подведомственным Министерству обеспечить:

1) внедрение Методических рекомендаций в медицинских организациях;

2) подготовку докладов о ходе внедрения в медицинских организациях Методических рекомендаций для заслушивания на заседании рабочей группы в соответствии с п. 3, 4.2 настоящего Приказа;

3) исполнение поручений, выданных в соответствии с п. 4.3 настоящего Приказа.

Исполняющий обязанности  
Министра



О.Ю.Колотик-Каменева



вопросам государственного учреждения  
здравоохранения «Городская поликлиника  
№ 4»

Олейник И.В.

– исполняющий обязанности директора  
департамента развития здравоохранения  
Министерства здравоохранения Ульяновской  
области

Чигирёва И.Б.

– главный врач государственного учреждения  
здравоохранения Городская поликлиника № 1  
им. С.М.Кирова

Шалягина М.Е.

– главный врач государственного учреждения  
здравоохранения «Детская городская  
клиническая больница г. Ульяновска»

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к приказу  
Министерства  
здравоохранения  
Ульяновской области  
*Юшони 2023 № 59-Б*

**График выездов рабочей группы в подведомственные медицинские организации с целью контроля за внедрением Методических рекомендаций**

№ п/п	Наименование медицинской организации	Дата выезда
1	ГУЗ «Базарносызганская районная больница»	24.07.2023 – 30.07.2023
2	ГУЗ «Барышская районная больница»	24.07.2023 – 30.07.2023
3	ГУЗ «Большенагаткинская районная больница»	31.07.2023 – 06.08.2023
4	ГУЗ «Вешкаймская районная больница»	07.08.2023 – 13.08.2023
5	ГУЗ «Городская больница № 2»	14.08.2023 – 20.08.2023
6	ГУЗ «Городская больница № 3»	14.08.2023 – 20.08.2023
7	ГУЗ «Городская клиническая больница Святого Апостола Андрея Первозванного»	21.08.2023 – 27.08.2023
8	ГУЗ «Детская городская клиническая больница»	28.08.2023 – 03.09.2023
9	ГУЗ «Городская поликлиника № 1 им.С.М.Кирова»	04.09.2023 – 10.09.2023
10	ГУЗ «Городская поликлиника №3»	11.09.2023 – 17.09.2023
11	ГУЗ «Городская поликлиника №4»	11.09.2023 – 17.09.2023
12	ГУЗ «Городская поликлиника №5»	18.09.2023 – 24.09.2023
13	ГУЗ «Городская поликлиника №6»	18.09.2023 – 24.09.2023
14	ГУЗ «Зерносовхозская участковая больница»	21.08.2023 – 27.08.2023
15	ГУЗ «Инзенская районная больница»	07.08.2023 – 13.08.2023
16	ГУЗ «Карсунская районная больница»	28.08.2023 – 03.09.2023
17	ГУЗ «Кузоватовская районная больница»	25.09.2023 – 01.10.2023
18	ГУЗ «Майнская районная больница»	02.10.2023 – 08.10.2023
19	ГУЗ «Мулловская участковая больница»	09.10.2023 – 15.10.2023
20	ГУЗ «Николаевская районная больница»	16.10.2023 – 22.10.2023
21	ГУЗ «Новомаль克林ская районная больница»	09.10.2023 – 15.10.2023
22	ГУЗ «Новоспасская районная больница»	16.10.2023 – 22.10.2023
23	ГУЗ «Ново-Майнская городская больница»	23.10.2023 – 29.10.2023
24	ГУЗ «Новоульяновская городская больница им. А. Ф. Альберт»	04.09.2023 – 10.09.2023

25	ГУЗ «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина»	30.10.2023 – 05.11.2023
26	ГУЗ «Радищевская районная больница»	30.10.2023 – 05.11.2023
27	ГУЗ «Рязановская участковая больница»	23.10.2023 – 29.10.2023
28	ГУЗ «Сенгилеевская районная больница»	06.11.2023 – 12.11.2023
29	ГУЗ «Старомайнская районная больница»	31.07.2023 – 06.08.2023
30	ГУЗ «Старокулаткинская районная больница»	13.11.2023 – 19.11.2023
31	ГУЗ «Сурская районная больница»	02.10.2023 – 08.10.2023
32	ГУЗ «Тереньгульская районная больница»	25.09.2023 – 01.10.2023
33	ГУЗ «Тиинская участковая больница»	13.11.2023 – 19.11.2023
34	ГУЗ «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска»	20.11.2023 – 26.11.2023
35	ГУЗ «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова»	06.11.2023 – 12.11.2023
36	ГУЗ «Ульяновская районная больница»	20.11.2023 – 26.11.2023
37	ГУЗ «Чердаклинская районная больница»	20.11.2023 – 26.11.2023

\* График может быть изменен в процессе проводимого мониторинга, в зависимости от необходимости помощи медицинским организациям, в проведении аналитической работы с целью выявления существующих проблем в медицинских организациях и реализации решений, направленных на устранение выявленных проблем, участия в совещаниях, консультировании сотрудников медицинских организаций, составления аналитических справок, подготовке и презентации отчетности по результатам реализации инцидента № 38

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к приказу  
Министерства  
здравоохранения  
Ульяновской области  
*10 июля 2023 № 59-И*

**График заслушивания подведомственных медицинских организаций о ходе  
внедрения Методических рекомендаций**

№ п/п	Наименование медицинской организации	Дата заслушивания
1	ГУЗ «Базарносызганская районная больница»	24.07.2023 – 30.07.2023
2	ГУЗ «Барышская районная больница»	24.07.2023 – 30.07.2023
3	ГУЗ "Большеагаткинская РБ"	31.07.2023 – 06.08.2023
4	ГУЗ «Вешкаймская районная больница»	07.08.2023 – 13.08.2023
5	ГУЗ «Городская больница № 2»	14.08.2023 – 20.08.2023
6	ГУЗ «Городская больница № 3»	14.08.2023 – 20.08.2023
7	ГУЗ «Городская клиническая больница Святого Апостола Андрея Первозванного»	21.08.2023 – 27.08.2023
8	ГУЗ «Детская городская клиническая больница»	28.08.2023 – 03.09.2023
9	ГУЗ «Городская поликлиника № 1 им.С.М.Кирова»	04.09.2023 – 10.09.2023
10	ГУЗ «Городская поликлиника №3»	11.09.2023 – 17.09.2023
11	ГУЗ «Городская поликлиника №4»	11.09.2023 – 17.09.2023
12	ГУЗ «Городская поликлиника №5»	18.09.2023 – 24.09.2023
13	ГУЗ «Городская поликлиника №6»	18.09.2023 – 24.09.2023
14	ГУЗ «Зерносовхозская участковая больница»	21.08.2023 – 27.08.2023
15	ГУЗ «Инзенская районная больница»	07.08.2023 – 13.08.2023
16	ГУЗ «Карсунская районная больница»	28.08.2023 – 03.09.2023
17	ГУЗ «Кузоватовская районная больница»	25.09.2023 – 01.10.2023
18	ГУЗ «Майнская районная больница»	02.10.2023 – 08.10.2023
19	ГУЗ «Мулловская участковая больница»	09.10.2023 – 15.10.2023
20	ГУЗ «Николаевская районная больница»	16.10.2023 – 22.10.2023
21	ГУЗ «Новомалыклинская районная больница»	09.10.2023 – 15.10.2023
22	ГУЗ «Новоспасская районная больница»	16.10.2023 – 22.10.2023
23	ГУЗ «Ново-Майнская городская больница»	23.10.2023 – 29.10.2023
24	ГУЗ «Новоульяновская городская больница им. А. Ф. Альберт»	04.09.2023 – 10.09.2023
25	ГУЗ «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина»	30.10.2023 – 05.11.2023

26	ГУЗ «Радищевская районная больница»	30.10.2023 – 05.11.2023
27	ГУЗ «Рязановская участковая больница»	23.10.2023 – 29.10.2023
28	ГУЗ «Сенгилеевская районная больница»	06.11.2023 – 12.11.2023
29	ГУЗ «Старомайнская районная больница»	31.07.2023 – 06.08.2023
30	ГУЗ «Старокулаткинская районная больница»	13.11.2023 – 19.11.2023
31	ГУЗ «Сурская районная больница»	02.10.2023 – 08.10.2023
32	ГУЗ «Тереньгульская районная больница»	25.09.2023 – 01.10.2023
33	ГУЗ «Тиинская участковая больница»	13.11.2023 – 19.11.2023
34	ГУЗ «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска»	20.11.2023 – 26.11.2023
35	ГУЗ «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова»	06.11.2023 – 12.11.2023
36	ГУЗ «Ульяновская районная больница»	20.11.2023 – 26.11.2023
37	ГУЗ «Чердаклинская районная больница»	20.11.2023 – 26.11.2023

\* График может быть изменен в процессе проводимого мониторинга, в зависимости от необходимости помощи медицинским организациям, в проведении аналитической работы с целью выявления существующих проблем в медицинских организациях и реализации решений, направленных на устранение выявленных проблем, участия в совещаниях, консультировании сотрудников медицинских организаций, составления аналитических справок, подготовке и презентации отчетности по результатам реализации инцидента № 38



### Чек-лист оценки внедрения Методических рекомендаций

№ п/п	Что оцениваем	Как оцениваем	Результат	Комментарий
<b>Работа с расписанием</b>				
1	Наличие ответственного лица за формирование, согласование и внесение изменений в проект	Проверить наличие приказа о назначении ответственного лица за формирование расписания	Имеется / Отсутствует	
2	Наличие ответственного лица за внесение расписания в МИС	Проверить наличие приказа о назначении ответственного лица за внесение расписания в МИС	Имеется / Отсутствует	
3	Наличие ответственного лица за контроль соблюдения опубликованного расписания в МИС	Проверить наличие приказа о назначении ответственного лица за контроль соблюдения опубликованного расписания в МИС	Имеется / Отсутствует	
4	Соответствие количества фактических слотов целевым и соответствие доли конкурентных слотов 60% от общего количества	Оценка производится в соответствии с информацией представленной в разделе "Слоты".		
5	Количество дней в сформированном проекте расписания	Проверяется, что проект расписания формируется не менее, чем на месяц	Количество дней	
6	При формировании расписания используется разработанный типовой набор слотов	Проверить наличие в медицинской организации типового набора слотов, которое утверждено РОИВ	Да / Нет	
7	Автоматическое продление расписания на каждый последующий день	Провести интервью сотрудника, ответственного за внесение расписания в МИС. Расписание должно вноситься в МИС 1 раз в месяц и быть открыто для записи минимум на 14 дней, каждый	Да / Нет	

№ п/п	Что оцениваем	Как оцениваем	Результат	Комментарий
		последующий день, расписание должно автоматически продляться		
8	Наличие приказа об утверждении Положения о порядке формирования расписания	Проверить наличие приказа об утверждении Положения о порядке формирования расписания	Имеется / Отсутствует	
8.1	Положение включает в себя продолжительность приема врачами-специалистами	Проверить содержание и дату положения о порядке формирования расписания	Да / Нет	
8.2	Положение включает в себя перечень должностей врачей-специалистов, для которых должна быть открыта самостоятельная запись на прием в электронном виде		Да / Нет	
8.3	Положение включает в себя порядок составления типового расписания МО		Да / Нет	
8.4	Положение включает в себя порядок формирования индивидуальных расписаний		Да / Нет	
8.5	Положение включает в себя порядок внесения изменений в расписание		Да / Нет	
8.6	Положение включает в себя порядок осуществления контроля за ведением расписания		Да / Нет	
8.7	Положение включает в себя порядок работы по листу ожидания		Да / Нет	
8.8	Положение включает в себя порядок маршрутизации пациентов по целям обращения		Да / Нет	
9	Наличие положения о работе контакт-центра медицинской организации	Проверить наличие положения о работе контакт-центра медицинской организации	Имеется / Отсутствует	
10	Наличие приказа о порядке внедрения организационных решений для увеличения доли рабочего времени врачей для осуществления приема пациентов в медицинской организации	Проверить наличие приказа о порядке внедрения организационных решений для увеличения доли рабочего времени врачей для	Имеется / Отсутствует	

№ п/п	Что оцениваем	Как оцениваем	Результат		Комментарии
		осуществления приема пациентов в медицинской организации			
11	Наличие приказов об утверждении речевых модулей, алгоритмов работы, графике обучения сотрудников, порядке контроля за соблюдением алгоритмов	Проверить наличие приказов об утверждении речевых модулей, алгоритмов работы, графике обучения сотрудников, порядке контроля за соблюдением алгоритмов	Имеется / Отсутствует / Частично (при ответе «Частично» необходимо внести комментарий)		
12	Наличие кабинета (подразделения) для обработки информационных обращений	Проверить наличие приказа об открытии и фактическое наличие кабинета (подразделения) для обработки информационных обращений	Имеется / Отсутствует		
12.1	Количество сотрудников кабинета (подразделения) для обработки информационных обращений (всего и в смену)	Информацию необходимо получить в отделе кадров	Количество (всего)	Количество (в смену)	
12.2	Наличие ответственного сотрудника за информирование и маршрутизацию пациентов по цели обращения	Проверить наличие приказа о назначении ответственного сотрудника за информирование и маршрутизацию пациентов по цели обращения	Имеется / Отсутствует		
12.3	Наличие кабинета (подразделения), осуществляющего продление льготных рецептов	Проверить наличие кабинета (подразделения), осуществляющего продление льготных рецептов	Имеется / Отсутствует		
12.4	Наличие кабинета (подразделения), осуществляющего оформление пакета документов на плановую госпитализацию	Проверить наличие кабинета (подразделения), осуществляющего оформление пакета документов на плановую госпитализацию	Имеется / Отсутствует		
13	Наличие кабинета (отделения) медицинской профилактики	Проверить наличие приказа об открытии и фактическое наличие кабинета (отделения) медицинской профилактики	Имеется / Отсутствует		

№ п/п	Что оцениваем	Как оцениваем	Результат		Комментарий
			Количество (всего)	Количество (в смену)	
13.1	Количество сотрудников кабинета (отделения) медицинской профилактики (всего и в смену)	Информацию необходимо получить в отделе кадров	Количество (всего)	Количество (в смену)	
14	Наличие отдельного структурного подразделения для оказания ПМСП внеотложной форме	Проверить наличие приказа об открытии и фактическое наличие отдельного структурного подразделения для оказания ПМСП в неотложной форме	Имеется / Отсутствует		
14.1	Количество сотрудников структурного подразделения для оказания ПМСП внеотложной форме (всего и в смену)	Информацию необходимо получить в отделе кадров	Количество (всего)	Количество (в смену)	
14.2	Оказание неотложной помощи на дому сотрудниками кабинета (отделения) неотложной помощи	Проверить информацию в статистических талонах сотрудников кабинета (отделения) неотложной помощи	Да / Нет		
14.3	Режим работы кабинета (отделения) неотложной помощи совпадает с режимом работы МО	Проверить документы, которыми утвержден график работы кабинета (отделения) неотложной помощи	Да / Нет		
15	Наличие отдельного входа для пациентов с признаками ОРВИ	Проверить наличие отдельного входа для пациентов с признаками ОРВИ	Имеется / Отсутствует		
<b>Организационные решения по перераспределению функций между работниками медицинской организации</b>					
Укажите, кто выполняет перечисленные функции в медицинской организации					Конкретизировать распределение обязанностей в рамках функции, которые исполняются совместно
16	Проведение медицинских осмотров (профилактических, предварительных, периодических)	Оценивается за счет изучения содержания приказа о порядке внедрения организационных решений для увеличения доли рабочего времени врачей для осуществления приема пациентов в медицинской организации, а также за счет проведения	Выбор из справочника		Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
17	Диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями		Выбор из справочника		Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно

№ п/п	Что оцениваем	Как оцениваем	Результат	Комментарий
18	Определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантина)	Интервьюирование сотрудников медицинской организации	Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
19	Оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и не медикаментозных методов лечения		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
20	Предоставление отчетности о деятельности врача		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
21	Активное посещение маломобильных пациентов на дому для динамического наблюдения		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
22	Организация и проведение школ здоровья		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
23	Оформление листков нетрудоспособности		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
24	Оформление экстренного извещения при выявлении инфекционного заболевания, пищевом, остром профессиональном отравлении		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
25	Контроль проведения профилактических мероприятий		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
26	Работа с медицинской документацией		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно

№ п/п	Что оцениваем	Как оцениваем	Результат	Комментарий
27	Направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
28	Подготовка списков для диспансеризации населения		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
29	Проведение санитарно-гигиенического просвещения населения		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
30	Ведение паспорта врачебного (терапевтического) участка		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
31	Ведение персонального учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
32	Организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
33	Информирование пациентов о врачебном приеме, в том числе с целью прохождения диспансерного наблюдения		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
34	Сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
35	Регулировка потока пациентов на врачебном приеме		Выбор из справочника	Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно

№ п/п	Что оцениваем	Как оцениваем	Результат		Комментарий
36	Предоставление информации по вопросам приема населения непосредственно или с использованием технических средств, в том числе электронных		Выбор из справочника		Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
37	Получение результатов лабораторных и других исследований пациентов и внесение сведений в медицинскую документацию		Выбор из справочника		Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
38	Организация амбулаторного приема врачом-специалистом		Выбор из справочника		Заполняется, в случае, если функция выполняется совместно
<b>Работа регистратуры и колл-центра (управление потоками пациентов)</b>					
39	Наличие колл-центра в медицинской организации	Проверить наличие колл-центра в медицинской организации	Имеется / Отсутствует		
39.1	Количество специалистов в колл-центре медицинской организации (всего и в смену)	Информацию необходимо получить в отделе кадров	Количество (всего)	Количество (в смену)	
39.2	Наличие у сотрудников колл-центра и регистратуры речевого модуля взаимодействия с пациентом при его обращении в колл-центр или регистратуру для записи	Запросить речевого модуль у сотрудников колл-центра и регистратуры	В колл-центре: Имеется / Отсутствует	В регистратуре: Имеется / Отсутствует	
39.2.1	Речевого модуль содержит алгоритм приветствия пациента и начало контакта	Проверить содержание речевого модуля взаимодействия с пациентом при его обращении в колл-центр или регистратуру для записи	В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	
39.2.2	Речевого модуль содержит алгоритм определения цели обращения		В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	
39.2.3	Речевого модуль содержит информацию об использовании чек-листа для определения экстренного и неотложного обращения пациента и условия его применения		В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	

№ п/п	Что оцениваем	Как оцениваем	Результат		Комментарий
			В колл-центре:	В регистратуре:	
39.2.4	Речевой модуль содержит алгоритм действий при выявлении экстренном или неотложном обращении пациента		В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	
39.2.5	Речевой модуль содержит порядок действий при выявлении возможности обработки обращения без записи в расписании врача-специалиста - маршрутизации в кабинет/отделение медицинской профилактики, кабинет выдачи справок, рецептов (информационные обращения)		В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	
39.2.6	Речевой модуль содержит алгоритм действий, необходимых для определения удобного времени для записи		В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	
39.2.7	Речевой модуль содержит алгоритм действий, необходимых для доведения до пациента информации о деталях записи (дате, времени, дополнительных условия для конкретных услуг, при телефонном контакте наименование и адрес учреждения)		В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	
39.2.8	Речевой модуль содержит алгоритм прощания с пациентом и завершение контакта		В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	
39.3	Наличие у сотрудников колл-центра и (или) регистратуры речевого модуля взаимодействия с пациентом при актуализации записи (за 24-48 часов до приема)	Запросить речевого модуль у сотрудников колл-центра и (или) регистратуры	В колл-центре: Имеется / Отсутствует	В регистратуре: Имеется / Отсутствует	
39.3.1	Речевой модуль содержит алгоритм приветствия пациента и начало контакта	Проверить содержание речевого модуля взаимодействия с пациентом	В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	



№ п/п	Что оцениваем	Как оцениваем	Результат		Комментарий
39.3.2	Речевой модуль содержит алгоритм действий, необходимый для запроса подтверждения времени записи	При его обращении в колл—центр или регистратуру для записи	В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	
39.3.3	Речевой модуль содержит алгоритм действий, необходимых для доведения до пациента информации о деталях записи (дате, времени, дополнительных условий для конкретных услуг, при телефонном контакте наименование и адрес учреждения)		В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	
39.3.4	Речевой модуль содержит алгоритм действий в случае, если пациент отказывается от записи		В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	
39.3.5	Речевой модуль содержит алгоритм прощания с пациентом и завершение контакта		В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	
39.3.6	Речевой модуль содержит алгоритм определения цели обращения (Для случаев, если записан пациент был через ЕПГУ, региональный портал, инфомат)		В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	
39.3.7	Речевой модуль содержит информацию об использовании чек-листа для определения экстренного и неотложного обращения пациента и условия его применения (Для случаев, если записан пациент был через ЕПГУ, региональный портал, инфомат)		В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	
39.3.8	Речевой модуль содержит алгоритм действий при выявлении экстренном или неотложном обращении пациента (Для случаев, если записан пациент был через ЕПГУ, региональный портал, инфомат)		В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	

№ п/п	Что оцениваем	Как оцениваем	Результат		Комментарий
39.3.9	Речевой модуль содержит порядок действий при выявлении возможности обработки обращения без записи в расписании врача-специалиста - маршрутизации в кабинет/отделение медицинской профилактики, кабинет выдачи справок, рецептов (информационные обращения) (Для случаев, если записан пациент был через ЕПГУ, региональный портал, инфомат)		В колл-центре: Да / Нет	В регистратуре: Да / Нет	
39.4	Использование механизма «Лист Ожидания»	Проверить списки пациентов в листе ожидания	Да / Нет		
39.4.1	Организована система уведомлений об освобождении слотов или электронный отчет, который отображает вакантные слоты	Проверить наличие системы уведомлений или электронного отчета	Да / Нет		
39.4.2	Отсутствуют нарушения сроков предоставления плановой медицинской помощи согласно программе государственных гарантий при использовании «Листа ожидания»	Проверить сроки нахождения пациентов в «Листе ожидания» по разным специальностям	Да / Нет		
<b>Соблюдение порядков организации оказания первичной медико-санитарной помощи населению</b>					
40.	Наличие паспортов участков	Проверить наличие паспортов участков и соблюдения порядка его ведения	Оптимально (100 % участков)/ Неоптимально (< 100 участков)/ Нет необходимости		
41.	Наличие перечня пациентов участка, подлежащих диспансерному наблюдению в текущем году	Проверить наличие перечня пациентов участка, подлежащих диспансерному наблюдению в текущем году, занесенного в МИС и верифицированного с данными ТФОМС	Да / Нет		
42.	Проактивное наблюдение пациентов, состоящих на Д-учете	Оценить долю вызванных проактивно пациентов от всех, состоящих на Д-учете в текущем году	Оптимально (>85%) Неоптимально (< 85%)		