



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧУКОТСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

**П Р И К А З**

от 15 ноября 2023 года

№ 853

г. Анадырь

Об утверждении порядка записи на приём к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Чукотском автономном округе

В рамках реализации национальных проектов в сфере здравоохранения «Развитие первичной медико-санитарной помощи» и «Создание единого цифрового контура в здравоохранении на основе единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения», а также в целях повышения эффективности деятельности медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Чукотском автономном округе, для повышения удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи в амбулаторных условиях, в соответствии с действующим законодательством

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

1.1. порядок записи на приём в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь (далее — ПМСП) в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Чукотском автономном округе (приложение №1);

1.2. перечень медицинских организаций, осуществляющих запись на приём к врачу, в том числе дистанционно (приложение №2);

1.3. рекомендуемые нормы времени приёма врачей-специалистов (приложение №3) и типовые наборы слотов (приложение №4);

1.4. перечень целей обращения пациентов и маршрутизацию пациентов при обращении (приложение №5);

- 1.5. алгоритм действий работников медицинской организации, ответственных за работу с расписанием (приложение №6);
- 1.6. скрипт разговора с пациентом при его обращении в кол-центр/ регистратуру для записи на приём к врачу (приложение №7);
- 1.7. скрипт разговора с пациентом при актуализации записи (за 24-48 часов до приёма) для сотрудников кол-центра/ регистратуры (приложение №8);
2. Главному врачу Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Чукотская окружная больница» Острась М.А.:
  - 2.2. принять к исполнению Порядок записи на приём в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Чукотском автономном округе, утвержденный настоящим приказом;
  - 2.3. обеспечить разработку локальных нормативных актов в соответствии с приложением №1, приказом назначить ответственных лиц в ГБУЗ ЧОБ и филиалах по контролю реализации положений настоящего приказа не ниже заместителя главного врача;
  - 2.4. обеспечить контроль за формированием интервального расписания приёма врачей всех специальностей, среднего медицинского персонала, ведущего самостоятельный амбулаторный приём, лечебно-диагностических отделений и кабинетов, в том числе медицинской профилактики, с учетом типовых наборов слотов на 30 дней (1 месяц) в электронном виде с использованием медицинских информационных систем (МИС);
  - 2.5. организовать своевременное внесение изменений в расписание приёма в случае необходимости, а также уведомление пациентов (по телефону, sms-сообщениями, иными способами) об изменениях в расписании и возможности переноса даты, предполагаемых сроках отсутствия специалиста, о замещающих приёмах и их графике в срок не позднее, чем за 1 рабочий день до приёма (за исключением случаев внесения изменений в связи с болезнью врача);
  - 2.6. считать приоритетными дистанционные формы записи на приём, обеспечив проведение разъяснительной работы среди сотрудников организации и информирование прикрепленного населения о преимуществах дистанционных форм записи на приём, в первую очередь записи в электронном виде;
  - 2.7. внедрить в работу скрипт разговора с пациентом при его обращении в кол-центр/регистратуру для записи на приём к врачу (приложение №7), скрипт разговора кол-центра/регистратуры с пациентом при актуализации записи (за 24-48 часов до приёма) (приложение №8), чек-лист для определения экстренного и неотложного обращения пациента (приложение №9), перечень фраз-провокаторов, которых следует избегать (приложение №10) путём проведения обучения регистраторов, администраторов, сотрудников кол-центра;
  - 2.8. организовать работу в соответствии с рекомендуемой моделью перераспределения функции врача участкового, персонала со средним медицинским образованием и персонала без медицинского образования (приложение №11);
  - 2.9. обеспечить соблюдение сроков ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, в том числе сроков ожидания оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях, проведения отдельных диагностических обследований и консультаций врачей-специалистов, установленных территориальной

программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Чукотском автономном округе на очередной плановый период, путем учета «отложенного спроса» с помощью ведения листов ожидания (приложение №12) в МИС;

2.10. Направить приказы (ГБУЗ ЧОБ и филиалы) об утверждении и контактные данные (контактный телефон, адрес электронной почты) ответственных лиц, в адрес Департамента здравоохранения Чукотского автономного округа в срок до 24.11.2023г.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой

Врио  
Начальника Департамента

Е.А. Дроздова

## Порядок записи на приём к врачу при оказании ПМСП

### I. Общие положения

1. При оказании ПМСП в плановой форме реализуются следующие способы предварительной записи на приём:

1.1. в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» с использованием Единого портала государственных услуг (ЕПГУ) и единого регионального портала записи на приём к врачу (РЕГИСТРАТУРА87.РФ);

1.2. по телефону, в том числе посредством единого регионального контактного центра по приёму и обработке телефонных вызовов (call-центра);

1.3. в электронной форме через информационные киоски (инфоматы) медицинских организаций;

1.4. через регистратуры медицинских организаций (далее – МО);

1.5. средним медицинским и немедицинским персоналом МО через медицинские информационные системы (МИС).

2. Перечень врачебных специальностей, для которых в обязательном порядке должна быть открыта запись на приём (в электронной форме и (или) через call-центр):

- врач-акушер-гинеколог (в т.ч. акушерка, ведущая самостоятельный приём);

- врач-дерматовенеролог;

- врач-невролог;

- врач-оториноларинголог;

- врач-офтальмолог;

- врач-педиатр, врач-педиатр участковый;

- врач-психиатр, врач-психиатр детский;

- врач-психиатр-нарколог;

- врач-стоматолог (стоматолог-терапевт, стоматолог общей практики), врач-стоматолог детский;

- врач-терапевт, врач-терапевт участковый (врач общей практики);

- врач-травматолог-ортопед;

- врач-уролог, врач уролог-андролог детский;

- врач-фтизиатр;

- врач-хирург, врач-хирург детский.

3. Перечень врачебных специальностей, для которых рекомендовано реализовать возможность записи (в электронной форме и (или) через call-центр) на приём по направлению (в том числе в медицинских организациях 2 уровня):

- врач-аллерголог-иммунолог;

- врач-гериатр;
- врач-кардиолог, врач-кардиолог детский;
- врач-онколог;
- врач-ревматолог;
- врач-эндокринолог, врач-эндокринолог детский;
- врач-инфекционист.

4. Перечень структурных подразделений/кабинетов, для которых в обязательном порядке должна быть открыта запись (в электронной форме и (или) через call-центр) на приём:

- медицинской профилактики;
- вакцинации;
- доврачебный;
- выдачи справок (направлений, выписок из амбулаторной карты, санаторно-курортных карт и др.).

5. Перечень лечебно-диагностических отделений/кабинетов, для которых рекомендовано ведение расписания с возможностью предварительной записи (в электронной форме «врач-врач»):

- смотровой;
- процедурный;
- кабинет массажа;
- флюорографии;
- маммографии;
- рентгенографии;
- компьютерной томографии;
- магнитно-резонансной томографии;
- функциональной диагностики;
- электрокардиографии;
- спирографии;
- холтеровского мониторирования;
- велоэргометрии;
- электроэнцефалографии;

6. Не менее 60% общего времени работы врача, в рамках которого осуществляется приём пациентов, должно быть выделено под приёмы, запись на которые осуществляется на конкурентной основе для первичного приема, то есть доступна гражданам из любого источника (информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», инфоматы, call-центр).

7. При отсутствии свободных слотов на момент обращения пациента, пациента вносят в «лист ожидания», для получения ПМСП в плановой форме с соблюдением сроков ожидания.

8. «Лист ожидания» ведется в электронном виде в МИС, на основании утверждённого порядка работы с включенными в него пациентами.

9. Медицинские организации, в рамках каждой рабочей недели, обеспечивают возможность записи на приём работающего населения в вечерние часы работы всех врачей-специалистов указанных в п. 2, в т.ч. запись

на профилактические мероприятия (профилактические осмотры, диспансеризацию, школы здоровья).

10. Пациенту, опоздавшему на приём в назначенное по предварительной записи время более чем на двадцать минут, может быть назначена другая дата и время получения медицинской помощи.

## **II. Порядок формирования и ведения расписания приёма в электронном виде с использованием медицинских информационных систем (МИС)**

11. Расписание приёма врачей ведется в электронном виде с использованием МИС.

12. Руководитель медицинской организации в разработанных и утверждённых локальных нормативных актах определяет:

- ответственного за формирование расписания;
- порядок и сроки согласования проекта расписания внутри МО;
- порядок включения и исключения пациентов в «лист ожидания» и контроль соблюдения предельных сроков ожидания медицинской помощи для находящихся в «листе ожидания»;
- ответственного за постоянную работу с «листом ожидания» (распределение пациентов из «листа ожидания» на доступные слоты);
- должностное лицо из числа административного персонала, осуществляющее контроль за работой с «листом ожидания».

13. Ответственный за формирование расписания составляет расписание на основании согласованных графиков работы врачей-специалистов и среднего медицинского персонала, ведущих самостоятельный амбулаторный приём.

14. Расписание приёма специалистов и работы лечебно-диагностических отделений/кабинетов составляется на 30 дней (1 месяц), горизонтом записи не менее 14 календарных дней с ежедневным продлением на один день методом скользящего окна.

15. Утвержденный проект расписания вносится в модуль «Регистратура» МИС и после ввода становится доступным для просмотра и работы с ним медицинским работникам и пациентам в объеме расписания, доступного для записи.

16. Контроль соответствия утвержденного проекта расписания и графика работы врачей в МО осуществляется ответственными лицами ежедневно.

17. Внесение изменений в электронное расписание производится по письменному согласованию руководителя структурного подразделения МО. Руководитель структурного подразделения, не реже одного раза в неделю, информирует главного врача о всех согласованных изменениях в расписание, с указанием причин этих изменений (сезонный подъем заболеваемости, отсутствие врача и др.).

18. При записи пациентов медицинским или немедицинским работником, пациенту в печатном виде предоставляется информация о дате, времени и месте повторного приёма.

19. В случае, если за 24 часа до времени приёма неконкурентные слоты не востребованы (свободны), то они проактивно комплектуются пациентами или переводятся в статус конкурентных (при наличии технической возможности в МИС).

20. При проактивном комплектовании невостребованных слотов, с пациентом согласовывается дата время и иные условия получения медицинской помощи.

21. Руководитель МО обязан утвердить локальным нормативным актом типовой набор слотов в отношении врачей-специалистов МО, указанных в п. 2, по форме, аналогичной Приложению №4, а проект указанного локального нормативного акта должен быть разработан и направлен на согласование в Департамент здравоохранения Чукотского автономного округа в течение 10 дней со дня издания настоящего приказа.

Департамент здравоохранения Чукотского автономного округа в течение 3-х дней согласовывает проект локального нормативного акта медицинской организации, либо отказывает в согласовании, в случае наличия необоснованных отклонений от типового набора слотов и рекомендуемых норм времени приёма врачей-специалистов в МО, установленных Приложением №4 к настоящему приказу. В последнем случае, проект дорабатывается МО и направляется на повторное согласование.

После согласования Департаментом здравоохранения Чукотского автономного округа локальные нормативные акты об утверждении типового набора слотов должны быть приняты МО.

22. Специалистами Департамент здравоохранения Чукотского автономного округа осуществляется еженедельный мониторинг полноты и актуальности расписания МО.

### **III. Порядок записи на приём к врачу через регистратуру**

23. Запись на приём к врачам-специалистам, включенным в перечень п. 2 настоящего порядка, может осуществляться без направления на любое удобное время в пределах утвержденного расписания.

24. Если на момент записи на приём пациент ранее не получал медицинские услуги в данной МО, он приглашается в регистратуру для оформления согласия на обработку персональных данных, создания первичной медицинской документации (формы 025/у и 112/у), в том числе в электронной форме. При приглашении пациента в регистратуру обязательно уведомление о том, что необходимо иметь с собой документ, удостоверяющий личность, СНИЛС и сведения о полисе ОМС.

25. При отсутствии в пределах утвержденного расписания вакантных слотов, включенных в перечень п. 2 настоящего Порядка, пациент направляется к специалисту участковой службы (дежурному врачу, дежурному администратору) для решения вопроса о необходимости и сроках оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи. Если форма оказания первичной специализированной помощи признана плановой, пациент вносится в «лист ожидания» электронного расписания МО.

26. Самостоятельная запись на приём к врачам-специалистам, включенным в перечень п. 3 настоящего Порядка, возможна для пациентов, состоящих под диспансерным наблюдением, а также для беременных женщин, при наличии индивидуального назначения или направления, о чем имеется соответствующая отметка в МИС.

27. Для определения потребности в оказании медицинской помощи в неотложной и экстренной форме, при обращении с целью записи на приём, применяется чек-лист (приложение №9). Чек-лист применяется в случаях жалоб на боль любой локализации, высокое артериальное давление, головокружение, ухудшение общего самочувствия. При наличии показаний к оказанию неотложной медицинской помощи пациент без предварительной записи, направляется в кабинет/отделение неотложной медицинской помощи (кабинет дежурного врача). При определении риска экстренного состояния сотрудник регистратуры незамедлительно привлекает врачей-специалистов к оказанию медицинской помощи и/или осуществляет вызов бригады СМП.

28. Медицинская помощь в экстренной и неотложной форме оказывается независимо от прикрепления к МО. Отсутствие полиса ОМС и документов, удостоверяющих личность, не является основанием для отказа.

#### **IV. Порядок записи на приём к врачу по телефону, в том числе посредством единого регионального контактного центра по приёму и обработке телефонных вызовов (call-центра)**

29. Запись на приём по телефону производится как при самостоятельном обращении пациента, так и при проактивном обзвоне с имеющимися индивидуальными назначениями или направлениями.

30. Операторы кол-центра при записи на приём используют утверждённые скрипты разговора.

31. Скрипты разговора сформированы речевыми модулями, применение которых соответствует различным сценариям разговора.

32. В ходе записи на приём по телефону оператор кол-центра подробно информирует граждан о точной дате, времени и месте приёма. Запись на приём производится с учетом целей обращений и маршрутизации, путем внесения необходимых данных в МИС в соответствии со скриптами разговора (приложения к приказу №№7-10).

#### **V. Порядок записи на приём в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и информационный киоск (инфомат)**

33. Предварительная запись на приём в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» реализуется через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) и единый региональный портал записи на приём к врачу (РЕГИСТРАТУРА87.РФ).



34. Пациентам, сведения о которых уже внесены в МИС, обеспечивается возможность предварительной записи на приём через информационный киоск (инфомат).

35. МО отвечает за проведение настройки информационных киосков (инфоматов), их бесперебойное и корректное функционирование.

## **VI. Порядок записи на приём врачами и средним медицинским персоналом МО через медицинские информационные системы (МИС)**

36. Запись на приём средним медицинским и немедицинским персоналом МО осуществляется для повышения доступности медицинской помощи и содействия пациенту в ситуациях:

- при необходимости оказания медицинской помощи в неотложной форме;
- при необходимости приёма врачей-специалистов, для которых требуется предварительное выполнение лабораторных и инструментальных методов диагностики;

- при обращении в отделение (кабинет) неотложной помощи или в кабинет дежурного врача, с целью дальнейшего лечения и диагностики;

- при наличии индивидуальных назначений или направлений в медицинские организации 2 уровня;

- при обращении в фельдшерско-акушерские пункты и врачебные амбулатории и наличии индивидуальных назначений или направлений на медицинские услуги, оказываемые в других ТВСП или медицинских организациях.

## **VII. Информирование о записи на приём к врачу через единый кол-центр/регистратуру**

39. Для повышения приверженности лечению и оптимального расходования ресурсов МО, организовывается информирование о записи на приём.

40. Информирование осуществляется проактивно по телефону или в текстовом сообщении в сервисе, предусматривающем возможность получения обратной связи от информируемого.

41. Обратная связь от информируемого получается в части возможности явки в МО в назначенную запись на приём дату и время.

42. Объём информирования пациентов о записи на приём, помимо получения обратной связи, предусматривает передачу информируемому сведений о дате и времени явки в МО, наименование и адрес территориально выделенного структурного подразделения МО, в котором будут оказаны медицинские услуги.

43. Информирование о записи на приём проводится в срок за 24-48 часов до времени приёма. Возможно дополнительное информирование о записи на приём сразу после формирования записи.

**Перечень государственных медицинских организаций,  
осуществляющих запись на приём к врачу, в том числе дистанционно**

<b>ГБУЗ "Чукотская окружная больница"</b>	<b>г.Анадырь</b>
<b>Анадырский район</b>	
Участковая больница	п. Угольные Копи
Участковая больница	с. Марково
Участковая больница	с. Усть-Белая
Участковая больница	с. Канчалан
Участковая больница	с. Ваеги
Участковая больница	п. Беринговский
Участковая больница	с. Хатырка
Участковая больница	с. Мейныпильгыно
ФАП	с. Алькатваам
ФАП	с. Снежное
ФАП	с. Краснено
ФАП	с. Ламутское
ФАП	с. Чуванское
<b>Филиал Билибинская РБ</b>	
Билибинская РБ	г. Билибино
Врачебная амбулатория	с. Омолон
Врачебная амбулатория	с. Анюйск
ФАП	с. Илирней
ФАП	с. Островное
ФАП	с. Кепервеем
<b>Филиал Иультинская РБ</b>	
Иультинская РБ	п. Эгвекино
Участковая больница	с. Рыркайпий
Врачебная амбулатория	с. Амгуэма
ФАП	с. Уэлькаль
ФАП	с. Конергино
ФАП	с. Ванкарем
ФАП	с. Нутепельмен
<b>Филиал Провиденская РБ</b>	
Провиденская РБ	п. Провидения
Врачебная амбулатория	с. Сиреники
ФАП	с. Энмелен
ФАП	с. Нунлигран
ФАП	с. Новое Чаплино

ФАП	с. Янракыннот
<b>Филиал Чаунская РБ</b>	
Чаунская РБ	г. Певек
Участковая больница	с. Рыткучи
ФАП	с. Айон
ФАП	с. Биллингс
<b>Филиал Чукотская РБ</b>	
Чукотская РБ	с. Лаврентия
Участковая больница	с. Уэлен
Участковая больница	с. Нешкан
Врачебная амбулатория	с. Лорино
ФАП	с. Инчоун
ФАП	с. Энурмино

### Рекомендуемые нормы времени приёма врачей-специалистов

№ п/п	Должность врача	Время приема (мин)
<b>Обязательные врачи по Приказу</b>		
1	Врач-педиатр	15
2	Врач-терапевт	15
3	Врач-уролог	20
4	Врач-уролог-андролог детский	20
5	Врач-травматолог-ортопед	20
6	Врач-хирург	15
7	Врач-психиатр-нарколог	15
8	Врач-психиатр детский (подростковый)	30
9	Врач-психиатр	15
10	Врач-дерматовенеролог	15
11	Врач-стоматолог	20
12	Врач-стоматолог детский	20
13	Врач-стоматолог-хирург	20
14	Зубной врач (прием взрослого населения)	30
15	Зубной врач (прием детского населения)	20
16	Врач по медицинской профилактике	15
<b>Врачи, к которым возможна запись по направлениям</b>		
1	Врач-кардиолог	20
2	Врач-кардиолог детский	20
3	Врач-онколог	20
4	Врач-иммунолог-аллерголог	20
5	Врач-гериатр	30
6	Врач-ревматолог	20
7	Врач-реабилитолог	20
8	Врач-эндокринолог	20
9	Врач-инфекционист	20
<b>Врачи, оказывающие параклинические услуги</b>		
1	Врач-УЗИ	30
2	Врач-эндоскопист	30
3	Врач-физиотерапевт	20
4	Врач-ЛФК	20
<b>Средний медицинский персонал, ведущий самостоятельный прием</b>		
1	Акушерка (смотрового кабинета)	15
2	Фельдшер	15

	Средний медицинский персонал	
1	Акушерка	20
2	Медицинская сестра процедурного кабинета	5
3	Медицинская сестра по массажу	30
4	Рентгенлаборант:	
5	- на флюорографию	5
6	- на маммографию	15
7	Медицинская сестра кабинета функциональной диагностики:	
7.1	Электрокардиография	10
7.2	Электроэнцефалография	45
7.3	Спирография	30
7.4	Холтеровское мониторирование	10
7.5	Велоэргометрия	45
8	Медицинская сестра отделения/кабинета диспансеризации и профилактических осмотров	15

### Типовые наборы слотов и рекомендуемые нормы времени приема врачей-специалистов в медицинских организациях, участвующих в пилоте

Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю в часах	Продолжительность рабочего времени на прием в день при 5-ти дневной неделе в часах	Продолжительность рабочего времени на приема в неделю с учетом коэфф.)	Общее количество слотов при расчете в процентном отношении	Общее количество слотов при расчете на среднее время приема (перв.и повт.)	60% конкурентных	40% неконкурентных
Врач-невролог	1	39	36	432	21	22	13	9
	1	36	33,22	399	20	20	12	8
	1	33	30,45	366	19	18	11	7
Врач терапевт участковый	1	39	36	432	32	32	19	13
	1	36	33,22	399	30	29	17	12
	1	33	30,45	366	26	27	16	11
Врач-офтальмолог	1	39	36	432	34	34	20	14
	1	36	33,22	399	32	32	19	13
	1	33	30,45	366	29	29	17	12
Врач-оториноларинголог	1	39	36	432	30	30	18	12
	1	36	33,22	399	28	28	17	11
	1	33	30,45	366	25	25	15	10

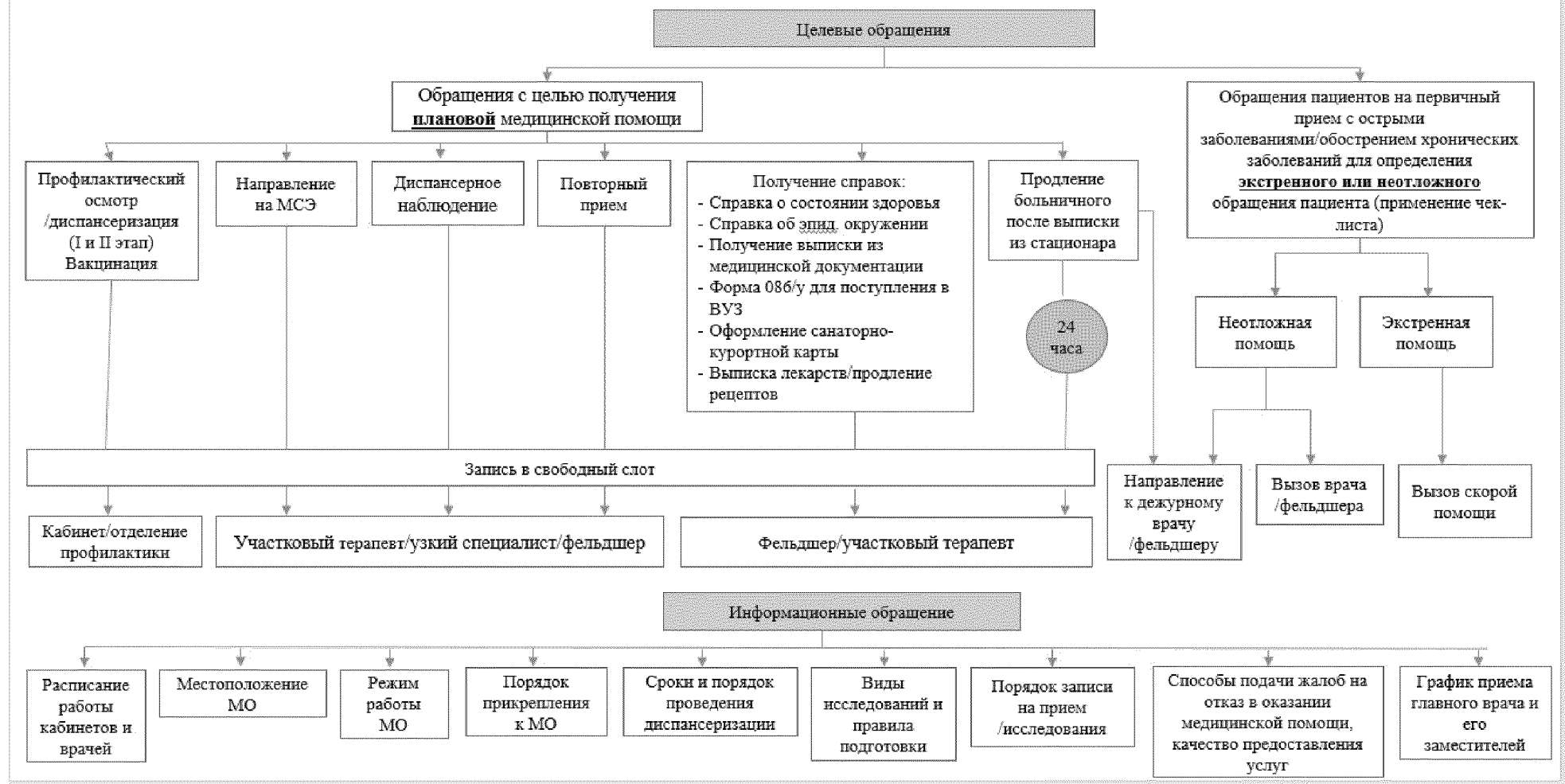
Врач-хирург	1	39	36	432	24	24	14	10
	1	36	33,22	399	23	22	13	9
	1	33	30,45	366	21	20	12	8
Врач-инфекционист	1	39	36	432	24	24	14	10
	1	36	33,22	399	23	22	13	9
	1	33	30,45	366	21	20	12	8
Врач кардиолог	1	39	36	432	20	20	12	8
	1	36	33,22	399	18	18	11	7
	1	33	30,45	366	18	18	11	7
Врач-эндокринолог	1	39	36	432	25	25	15	10
	1	36	33,22	399	23	13	8	5
	1	33	30,45	366	21	21	13	8
Врач-онколог	1	39	36	432	24	24	14	10
	1	36	33,22	399	23	22	13	9
	1	33	30,45	366	21	20	12	8
Врач аллерголог-иммунолог	1	39	36	432	24	24	14	10
Врач-ревматолог	1	39	36	432	24	24	14	10
Врач реабилитолог	1	39	36	432	24	24	14	10
Врач травматолог-ортопед	1	39	36	432	24	24	14	10
	1	36	33,22	399	23	22	13	9
	1	33	30,45	366	21	20	12	8

Врач-терапевт	1	39	36	432	32	32	19	13
	1	36	33,22	399	30	29	17	12
	1	33	30,45	366	26	37	23	15
Врач-общей практики	1	39	36	432	26	27	16	11
	1	36	33,22	399	24	25	15	10
	1	33	30,45	366	23	23	14	9
Врач-уролог	1	39	36	432	26	27	16	11
Врач-дерматовенеролог	1	39	36	432	33	32	19	13
	1	36	33,22	399	30	30	18	12
	1	33	30,45	366	27	27	16	11
Врач-геронтолог	1	39	36	432	15	16	10	6
Врач-акушер-гинеколог	1	39	36	432	22	22	13	9
	1	36	33,22	399	20	20	12	8
	1	33	30,45	366	18	18	11	7
Врач-психиатр (взрослые)	1	36	33,23	399	11	12	7	5
	1	33	30,46	366	10	11	7	4
Врач-психиатр (дети)	1	36	33,23	399	8	8	5	3
Врач-психиатр нарколог	1	36	33,23	399	23	18	11	7
	1	33	30,46	366	19	17	10	7
Врач-фтизиатр	1	30	28	336	19	17	10	7



врач- стоматолог терапевт, стоматолог общей практики, зубной врач (прием взрослых)	1	33	30.45	366	13	13	8	3
врач стоматолог, зубной врач (хирургич. прием, детский прием)	1	33	30.45	366	19	19	11	8

### Маршрутизация потоков пациентов по целям обращения



**Функции работников медицинской организации, ответственных  
за работу с расписанием**

<b>Должностное лицо</b>	<b>Функции работников в рамках реализации проекта</b>
Главный врач/уполномоченное лицо	<ul style="list-style-type: none"><li>- утверждает порядок составления расписания работы медицинского персонала, осуществляющих приём пациентов, интервалы приёма работников медицинской организации по каждой должности, диагностических и лечебных служб на срок не менее 2-х недель;</li><li>- утверждает проект расписания и осуществляет контроль за соблюдением расписания работы медицинского персонала и за своевременным внесением изменений, в случае необходимости, с уведомлением пациентов об изменениях в расписании;</li><li>- осуществляет контроль за корректностью размещенного расписания в МИС, за соблюдением сроков ожидания медицинской помощи в соответствии с ТППГ с учетом «отложенного спроса» с помощью ведения «листа ожидания»;</li><li>- принимает организационные решения по перераспределению функций между сотрудниками МО.</li></ul>
Заведующий структурным отделением	<ul style="list-style-type: none"><li>- уточняет штатное расписание и количество физических лиц в структурном подразделении, с учетом рабочего времени, наличие кабинетов, пожеланий сотрудников;</li><li>- формирует проект расписания и ознакомление медицинского персонала с данным расписанием;</li><li>- проводит анализ числа конкурентных и неконкурентных слотов в разрезе должностей, с учетом расписания работы медицинского персонала;</li><li>- при получении данных о временной нетрудоспособности сотрудника, при плановом или внеочередном отпуске сотрудника проводит корректировку расписания, оповещает администратора медицинской организации, ответственного за работу с расписанием;</li><li>- организует уведомление пациентов, записанных на приём, при экстренных изменениях в расписании осуществляет контроль за своевременным оповещением пациентов об изменениях.</li></ul>
Администратор медицинской организации	<ul style="list-style-type: none"><li>- размещает в МИС расписание работы медицинского персонала, согласно утвержденному расписанию, не позднее, чем за 15 дней до наступления первого числа следующего месяца;</li><li>- вносит сведения о плановом отпуске медицинского персонала на основании плана-графика отпусков на текущий год;</li><li>- вносит в течение одного часа изменения в расписание в МИС при наступлении временной нетрудоспособности или внепланового отпуска медицинского работника;</li><li>- вносит изменения о подразделениях медицинской организации в МИС;</li><li>- вносит изменения о медицинских работниках в МИС (приём на работу, увольнение, занятые ставки и др.);</li><li>- вносит изменения об участках обслуживания в медицинской</li></ul>

	<p>организации в МИС;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контролирует корректность расписания в МИС;</li> <li>- передает сведения об экстренных изменениях в расписании в регистратуру/кол-центр медицинской организации согласно предоставленным спискам пациентов для их предупреждения о изменении записи и своевременном перераспределении потоков пациентов, вносит изменения в проект расписания.</li> </ul>
Администратор МИС медицинской организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оказывает консультативную и методическую поддержку пользователей МИС;</li> <li>- осуществляет контроль за работоспособностью МИС;</li> <li>- осуществляет взаимодействие с разработчиками МИС с целью усовершенствования записи на приём к врачу, оптимизации бизнес-процессов;</li> <li>- проводит анализ числа конкурентных и неконкурентных слотов в разрезе должностей, с учетом графика работы медицинского персонала;</li> <li>- подготавливает отчетность;</li> <li>- проводит обучение персонала медицинской организации работе в МИС.</li> </ul>
Сотрудник отдела кадров	<ul style="list-style-type: none"> <li>- при приёме на работу медицинского работника организует заключение трудового и дополнительных соглашений к нему, ознакомление с должностной инструкцией, издание приказа о приёме на работу;</li> <li>- сообщает данные сведения заведующему структурным подразделением и администратору медицинской организации, ответственному за работу в МИС при приёме на работу медицинского работника, увольнении, изменении занимаемой ставки, изменения должности;</li> <li>- вносит изменения в ФРМР при трудоустройстве, в течение 24-х часов.</li> </ul>
Оператор Call-центра МО	<ul style="list-style-type: none"> <li>- устанавливает цель обращения пациента;</li> <li>- проводит идентификацию пациента при его обращении;</li> <li>- информирует граждан по следующим вопросам:</li> <li>- режим работы медицинской организации (подразделений, лабораторий), в т.ч в праздничные и предпраздничные дни;</li> <li>- местоположение (адрес) медицинской организации (подразделений, лабораторий);</li> <li>- расписание работы кабинетов и врачей (с учетом отпусков, болезни и пр.) с указанием специализации, в том числе дежурного врача с разбивкой по подразделениям;</li> <li>- график приёма граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами;</li> <li>- порядок прикрепления к медицинской организации;</li> <li>- сроки и порядок проводимой диспансеризации населения в медицинской организации;</li> <li>- виды диагностических исследований (например: ЭГК, ФГДС, УЗИ, КТ, МРТ, маммография и т.п.), которые проводятся в медицинской организации (филиале). Правила подготовки к диагностическим исследованиям;</li> <li>- виды клинико-диагностических исследований, которые проводятся в медицинской организации (филиале) (анализы крови, мочи и пр.). Правила подготовки к клинико-диагностическим исследованиям;</li> <li>- виды лечебной и реабилитационной помощи, оказываемой медицинской организацией;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок записи на приём к врачам и на исследования; способы подачи жалоб на отказ в оказании медицинской помощи, а также качество предоставления медицинских услуг.</li> <li>- правила проведения вакцинации против COVID-19 в медицинской организации.</li> <li>- осуществляет запись на приём к врачу 1-ого уровня (отмена записи) при наличии свободных слотов;</li> <li>- осуществляет запись на приём к врачам - специалистам 2-ого уровня (отмена записи) при наличии свободных слотов;</li> <li>- осуществляет запись в предварительную очередь («Лист ожидания») при отсутствии свободных слотов;</li> <li>- принимает заявки на вызов врача на дом (отмена вызова);</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществляет маршрутизацию пациента с учетом цели его обращения путем записи на приём к врачу, на обследование, ПМО, диспансеризацию, вакцинацию;</li> <li>- в случае если оператор затрудняется принять решение о сроках оказания медицинской помощи и принятии решения о маршрутизации пациента, то перенаправляет звонок по компетенции;</li> <li>- при отсутствии свободных слотов для записи вносит данные пациента в «Лист ожидания»;</li> <li>- оформляет, в случае наличия показаний, вызов врача на дом;</li> <li>- предоставляет информацию о работе медицинской организации;</li> <li>- проводит обзвон пациентов (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи;</li> <li>- проводит информирование пациентов по телефону об отмене записи на приём к врачу по инициативе медицинской организации с последующей перезаписью пациента;</li> <li>- проактивно формирует поток по профилактической работе;</li> <li>- информирует пациентов о возможности записи через портал ЕПГУ, единый региональный портал (РЕГИСТРАТУРА87.РФ), по телефону через единый Call-центр, в том числе через кол-центр МО/регистратуру поликлиники, через информационные киоски (инфоматы).</li> </ul>
<p>Оператор регистратуры МО</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- устанавливает цель обращения пациента;</li> <li>- проводит идентификацию пациента при его обращении;</li> <li>- осуществляет маршрутизацию пациента с учетом цели его обращения путем записи на приём к врачу, на обследование, ПМО, диспансеризацию, вакцинацию, в кабинет неотложной медицинской помощи, в др. кабинеты для получения справок, с целью лабораторного и инструментального обследования;</li> <li>- при отсутствии свободных слотов для записи вносит данные пациента в «Лист ожидания»;</li> <li>- оформляет, в случае наличия показаний, вызов врача на дом;</li> <li>- предоставляет информацию о работе медицинской организации;</li> <li>- проводит обзвон пациентов (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи;</li> <li>- проводит информирование пациентов по телефону об отмене записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации с последующей перезаписью пациента;</li> </ul>

	<p>- информирует пациентов о возможности записи через портал ЕПГУ, единый региональный портал (РЕГИСТРАТУРА87.РФ), по телефону через единый Call-центр, в том числе через кол-центр МО / регистратуру поликлиники, через информационные киоски (инфоматы).</p>
<p>Администратор медицинской организации (помощь при работе с инфоматом)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- устанавливает цель обращения пациента;</li> <li>- осуществляет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения;</li> <li>- при необходимости помогает осуществить запись;</li> <li>- при осуществлении записи информирует о дате, времени и номере кабинета,</li> <li>- подсказывает пациенту дальнейшие действия при работе с инфоматом или самостоятельно осуществляет запись;</li> <li>- информирует пациентов о возможности дистанционной записи портал ЕПГУ, единый региональный портал (РЕГИСТРАТУРА87.РФ), по телефону через единый Call-центр, в том числе через кол-центр МО / регистратура поликлиники, через информационные киоски (инфоматы);</li> <li>- распечатывает чек-лист с информацией о записи, передает пациенту.</li> </ul>

## Скрипт разговора с пациентом при его обращении в кол-центр/или регистратуру для записи на приём к врачу

№	Приветствия пациента и начало контакта		Комментарии
1.	Поприветствовать	<i>- Здравствуйте!</i>	Тембр голоса регистратора должен быть доброжелательным, приветливым и спокойным. В разговоре следует подстраиваться под стиль и ритм голоса звонящего, что обеспечит лучший контакт. При этом регистратор должен всегда четко и внятно выговаривать слова.
2.	Представиться	Здравствуйте! Поликлиника МО Оператор/регистратор (имя).	
	Уточнить ФИО пациента либо его представителя	Как Вас зовут? Как я могу к Вам обращаться? Вы обращаетесь от своего имени или являетесь представителем пациента? (в последнем случае уточнить ФИО пациента)	Далее обращаться по имени, отчеству
	Уточнить населенный пункт, в котором проживает пациент	Где Вы проживаете? (В каком населенном пункте Вы проживаете?)	
	Уточнить наименование ЛПУ;	К какой медицинской организации вы (пациент) прикреплен/ы?	
3.	Выяснить причину, цель обращения	<i>Чем вызван Ваш звонок?/С чем связан Ваш звонок?</i>	
	Уточнение экстренности обращения	<i>- Марья Ивановна, я задам Вам несколько вопросов, чтобы оценить Ваше самочувствие. (используется чек-лист для определения экстренного и неотложного состояния пациента приложения №9).</i>	

	<b>В случае информационного запроса</b>		
4.	Оператор располагает информацией для ответа	По Вашему запросу предоставляю Вам следующую информацию/информирую Вас о том, что....	<i>Предоставляет ответ в пределах своей компетенции:</i>
5.	Оператор не может предоставить ответ собственными силами. Уточняет контактные данные пациента и уведомляет о сроках ответа.	<i>- В настоящий момент, мы не располагаем данной информацией. Назовите, пожалуйста, Ваш номер телефона. После уточнения необходимой информации, мы Вам перезвоним в течение *****дней.</i>	Формирует запрос и направляет ответственному должностному лицу
4.	Другие вопросы, которые не соответствуют профилю ЕРКЦ перенаправлять в кол-центр медицинских организаций с формулировкой ответа:	«Для корректного ответа на Ваше обращение звонок будет перенаправлен к другому специалисту. Пожалуйста, оставайтесь на линии и дождитесь ответа специалиста».	
5.	Завершение разговора,	«У Вас есть еще вопросы? Спасибо за Ваше обращение. До свидания/Всего доброго.	

<b>Целевой не экстренный запрос – маршрутизация пациентов согласно приложению № 5 к приказу</b>		
Уточнение специальности врача, к которому пациент желает записаться: После уточнения специальности врача, необходимо уточнить право	Марья Ивановна, к какому специалисту Вы хотите записаться?  Вы имете право на первоочередное обслуживание?  Ваш звонок будет перенаправлен к другому специалисту.	



<p>на первоочередное обслуживание: Если гражданин имеет право на первоочередное обслуживание:</p>	<p>Пожалуйста, оставайтесь на линии и дождитесь ответа специалиста. Всего доброго!</p>	
<p>Предложить подходящую дату и время, два варианта на выбор: время до обеда и после обеда.</p>	<p>«Я могу Вас записать на (дата, время) или на (дата, время). На какое время Вам будет удобно записаться? Уточнить ФИО пациента, дату рождения. Записываем на удобное время.</p>	<p>Если свободных слотов нет, переходим к пункту 12 данного алгоритма.</p>
<p>Подтверждение. Подведение итогов звонка</p> <p>Если пациент впервые посещает МО (не найден в базе данных):</p>	<p>Давайте сверим информацию: ФИО и дата рождения пациента, контактный номер телефона, дата и время записи на прием. Вам следует подойти в поликлинику (наименование МО), по адресу... отделение/кабинет за 15 минут до указанного времени без предварительного посещения регистратуры. Я могу Вам еще чем- то помочь?/У Вас остались еще вопросы? До свидания.</p> <p>Давайте сверим информацию: ФИО и дата рождения пациента, контактный номер телефона, дата и время записи на прием. Вам следует подойти в поликлинику (наименование МО), по адресу... обратиться в регистратуру за 30 минут до указанного времени для оформления необходимой документации. При себе необходимо иметь следующие документы: паспорт, медицинский полис, СНИЛС.» Я могу Вам еще чем- то помочь?/У Вас остались еще вопросы? До свидания</p>	<p>Пациент найден в базе данных*: Запись на свободный слот в соответствии со сроками, установленными ТППГ* при отсутствии свободного слота запись в «лист ожидания» (см. п. 7 данного приложения) (за исключением беременных и пациентов, выписанных из стационара с ЛВН*).</p> <p>*Если пациент не найден в базе данных, то оператор дополнительно уточняет дату рождения/номер полиса ОМС/СНИЛС.</p> <p>ТППГ* - территориальная Программа государственных гарантий. ЛВН* - листок временной нетрудоспособности.</p>
<p>Запись в лист ожидания (уточнить персональные данные и время, удобное для звонка).</p>	<p>В настоящий момент, свободная запись к специалисту отсутствует. Сейчас мы можем записать Вас в лист ожидания и свяжемся с Вами, когда появится запись на прием к данному специалисту. Пожалуйста, назовите фамилию имя отчество,</p>	

	адрес проживания и контактный номер телефона. В какое время Вам удобнее позвонить?	
Подтверждение намерения остаться в листе ожидания	ДА - Мы перезвоним Вам, когда появится время для записи к врачу. НЕТ - Ваш запрос из листа ожидания удален. Я могу Вам еще чем- то помочь? Всего доброго! До свидания.	Информацию о пациенте в форму листа ожидания, далее - передать информацию в ЛПУ (по защищенной электронной почте в 20.00)

<b>Целевой экстренный запрос</b>			
1.	Неотложное обращение	<i>Марья Ивановна, Вы можете пройти в кабинет/отделение неотложной помощи. (номер кабинета), в любое удобное для Вас время с... по... часов (озвучивает часы работы кабинета/отделения неотложной медицинской помощи). При себе желательно иметь: паспорт, СНИЛС, медицинский полис.</i>	<b>Экстренная и неотложная медицинская помощь оказывается не зависимо от наличия вышеуказанных документов</b>
2.	Экстренное обращение (очное)	Безотлагательно принять меры к врачебному консультированию и оказанию медицинской помощи.	
3.	Экстренное обращение (заочное)	оператор рекомендует вызвать СМП по номеру телефона 103/03.	
4.	Вызов врача/фельдшера на дом	Уточнить ФИО, возраст, адрес проживания, причину обращения (жалобы). <b>Применяется алгоритм действий при выявлении экстренного или неотложного обращения пациента.</b> В случае экстренного обращения пациента рекомендовать вызвать СМП (тел. 103/03). При неотложном состоянии уточнить наличие доступа медицинского работника в квартиру (домофон, код на входной двери). - <i>Сможете ли Вы (Ваши соседи, родственники) открыть дверь? Ожидайте врача/фельдшера на дом.</i>	
5.	Завершение контакта с пациентом	Остались ли у Вас еще вопросы? Всего Вам доброго/До свидания!	Скрипт прощания

### Скрипт разговора с пациентом при актуализации записи(за 24-48 часов до приёма)

<b>Алгоритм приветствия и начала контакта</b>	
Поприветствовать	Здравствуйте или добрый день/утро/вечер!
Представиться	Здравствуйте! Поликлиника МО Оператор/регистратор (имя).
<b>Скрипт разговора перенос записи</b>	
Уточнить данные пациента и актуализацию записи на прием.	<p>- Я разговариваю с (Имя пациента)? Уточнение наименования медицинской организации и адреса «Да»</p> <p>- Вы записаны на прием к врачу ...(специальность).</p> <p>«Да»</p> <p>- Спасибо за уточнение.</p> <p>К сожалению, запись на прием придется перенести, в связи с отменой приема врача.</p> <p>Вам актуальна запись на другую дату?</p> <p>«Да» (произвести запись).</p> <p>Свободное время для записи к врачу (специальность)..., дата и время. Записываем на удобное время.</p> <p>Если свободных слотов нет, переходим к речевому модулю записи в лист ожидания.</p>
Подтверждение новой записи	Итак, Вы (ФИО пациента) записаны на прием к врачу (специальность, ФИО врача) на (дата, время) в (наименование медицинской организации) расположенной по адресу. Я могу Вам еще чем- то помочь?/У вас остались еще вопросы? До свидания.
<b>Скрипт разговора при актуализация записи к врачу (за 24-28 часов до приема)</b>	

Представиться	Здравствуйте! Поликлиника МО Оператор/регистратор (имя).
Уточнить данные пациента и актуализацию записи на прием.	- Я разговариваю с (Имя пациента)? «Да» - Вы записаны на прием к врачу ...(специальность). Подскажите, запись актуальна? Вы придете на прием? «Да» - Спасибо за уточнение. «Нет» - Ваша запись будет удалена. Может быть, Вам предложить другое время для записи к специалисту/врачу? «Да» ( <b>произвести запись</b> ). «Итак, Вы (ФИО пациента) записаны на прием к врачу (специальность, ФИО врача) на (дата, время) в (наименование медицинской организации) расположенной по адресу. Я могу Вам еще чем- то помочь? /У Вас есть еще вопросы? До свидания.  «Нет» ( <b>попрощаться</b> ).
<b>Речевой модуль взаимодействия с пациентов при подтверждении записи из листа ожидания</b>	
Представиться	Здравствуйте! Поликлиника МО Оператор/регистратор (имя).
Уточнить данные пациента и актуализацию записи на прием.	- Это (Имя пациента)? «Да» - Вы были записаны в лист ожидания на прием к врачу (специальность врача). В настоящее время имеется свободное время для записи к специалисту (озвучить дату и время). Вам удобно подойти в это время? «Да» - Спасибо за уточнение. «Нет» - Ваша запись будет удалена. Может быть Вам предложить другое время для записи к специалисту/врачу? «Да» ( <b>произвести запись</b> ).

Подтверждение записи:	Итак, Вы (ФИО пациента) записаны на прием к врачу (специальность, ФИО врача) на (дата, время) в (наименование медицинской организации) расположенной по адресу. Я могу Вам еще чем- то помочь? Всего доброго! До свидания.  «Нет» (попрощаться).
<b>Скрипт разговора с пациентов при подтверждении записи осуществленной при обращении в регистратуру поликлиники через ЕПГУ, региональный портал, инфомат</b>	
Представиться	Здравствуйте! Поликлиника МО Оператор/регистратор (имя).
Уточнить данные пациента и актуализацию записи на прием.	- Это (Имя пациента)? «Да» - Вы записаны на прием к врачу (специальность). Подскажите, запись актуальна? Вы придете на прием? «Да» - <u>«Марья Ивановна, я сейчас задам несколько вопросов о Вашем самочувствии. (см. Алгоритм действий при выявлении экстренного или неотложного обращения пациента).</u>
Уточнить по какому поводу посещение данного врача,	«Нет» - Ваша запись будет удалена. Может быть Вам предложить другое время для записи к специалисту/врачу? «Да» (произвести запись). ФИО пациента, записан на прием к врачу (специальность, ФИО врача) на (дата, время) в (наименование медицинской организации) расположенной по адресу. Я могу Вам еще чем- то помочь?
Подтверждение записи:	«Нет» Всего доброго! До свидания.

**Скрипт разговора при нестандартных вопросах и ситуациях при взаимодействии оператора кол центра с пациентом.**

<b>В случае если в адрес оператора звучит</b>	- К сожалению, в подобном тоне у нас не получится конструктивного диалога. Возьмите паузу и перезвоните нам. Я вынужден(а) положить трубку. Благодарю за звонок, до свидания ( <b>оператор кладет трубку</b> ).
---	---

<b>ненормативная лексика/оскорбления</b>	
<b>Пациент требует телефон руководства</b>	-Извините, предоставить такую информацию нет возможности. Если Вы хотите передать какую-то информацию или составить жалобу, я могу записать сейчас вместе с Вами вашу претензию.
<b>Угроза и хамство по отношению к оператору, намеренное перебивание речи оператора</b>	- В случае, если Вы продолжите вести разговор в подобном ключе, я буду вынужден\а закончить разговор. - Когда меня резко перебивают, я могу упустить важные моменты и ошибиться. Пожалуйста, будьте внимательны к тому, что я говорю. - Когда мне грубят, я нервничаю и могу допустить ошибки. Я постараюсь Вам помочь, чтобы Вы скорее попали к врачу. - Я понимаю, что Вы очень расстроены, но я стараюсь Вам помочь. Пожалуйста, проявите терпение.
<b>Абонента не слышно после приветствия оператора</b>	-Пожалуйста, произнесите Ваш вопрос, Вас не слышно! К сожалению, Вас не слышно. (Оператор заканчивает разговор)
<b>Если на линии дети, баловство</b>	Вариант 1: Рядом с Вами есть взрослый человек, с кем я могу продолжить разговор? Вариант 2: - Скажите сколько Вам лет?- Сожалею, но разговор на этой линии возможен только с 18 лет.
<b>Если оператору нужно дополнительное время для предоставления информации</b>	Вариант 1: Поиск необходимой информации потребует 2-3 минуты. Сможете ли Вы подождать? Спасибо за понимание. Вариант 2: Я обязательно отвечу на все Ваши вопросы. Пожалуйста, проявите терпение. Я постараюсь Вам помочь. Спасибо за понимание.
<b>Звонящий не может сформулировать свой вопрос</b>	- «Давайте мы сейчас вместе разберемся в том, что Вам необходимо спросить/узнать/сообщить. Как именно Вы хотите, чтобы я Вам помогла?
<b>У оператора технические сложности с компьютером</b>	- Извините, в данный момент по техническим причинам нет возможности Вас проконсультировать. Давайте я запишу Вашу заявку, и мы перезвоним Вам в самое ближайшее время, как только техника будет исправна.
<b>Вежливый отказ</b>	- К сожалению, записи на сегодня нет. Но я могу предложить Вам другие варианты. - К сожалению, я не могу записать Вас, поскольку... так как...(аргументация)

### Чек-лист для определения экстренного и неотложного обращения пациента

№	Основная жалоба пациента	Перечень вопросов для формирования повода к вызову	Вариант ответа	Форма вызова
1	Боль в груди	1. Боль беспокоит в области сердца? 2. Вы принимали нитроглицерин (др. лекарство)? После приема боль стала меньше? 3. Имеется ли бледность, липкий пот? 4. Имеется ли затрудненное дыхание? 5. Был ли ранее инфаркт? 6. Была ли травма в течение последних 3-х дней?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-6  «Нет» на вопросы 1,3-6	Экстренная  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  «Нет» на вопросы 1-7	Экстренная  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 «Нет» на вопросы 1-5	Экстренная  Неотложная
4	Головокружение	1. Была ли травма в течение последних 3-х дней? 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  «Нет» на вопросы 1-8	Экстренная  Неотложная
5	Плохо, что конкретно сказать не может	1. Имеются ли боли за грудиной или в области сердца? 2. Имеется ли бледность, липкий пот? 3. Имеется ли затрудненное дыхание? 4. Была ли травма в течение последних 3-х дней? 5. Имеется ли онемение руки, ноги? 6. Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь? 7. Имеется ли асимметрия лица? 8. Измерили АД? Оно значительно выше\ниже вашего обычного АД?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-8  «Нет» на вопросы 1-8	Экстренная  Вызов врача на дом или рекомендация обратиться в МО

При высокой вероятности экстренной ситуации требуется безотлагательно принять меры к врачебному консультированию и оказанию медицинской помощи. Для этого в кол-центре медицинской организации/регистратуре должна быть реализована возможность дистанционного перевода на медицинского работника отделения/кабинета неотложной медицинской помощи или оформления к пациенту вызова врача скорой помощи.

### Перечень фраз-провокаторов, которых следует избегать

Слова-провокаторы, которых следует избегать	Рекомендуется говорить
-Девушка -Женщина -Мужчина, молодой человек	Обращайтесь к пациенту по имени, на «Вы» или нейтрально. Например, «скажите, пожалуйста...»
-Нет -Нельзя («так оформлять нельзя») -Не получится («завтра не получится») -Невозможно -Не	-Я предлагаю... -Можно («можно оформить по-другому») -Получится, только если... -В нашем с Вами случае возможно только... -Тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант - это...
-Ваша проблема	-Этот вопрос... -Наш вопрос... -Наша с Вами ситуация...
-Уменьшительно-ласкательные слова: минуточку, секундочку, договорчик, звоночек и т.п.	-Одну минуту, пожалуйста... -Договор, звонок
-Вы не поняли	-Наверное, я не точно выразился... -Я хотел сказать... -Я имел в виду...
-Простите за беспокойство	-Уточните, пожалуйста
-Я не знаю -У меня (нас) нет такой информации	-Ожидайте, пожалуйста, я уточню... -Давайте я выясню этот вопрос, и мы с Вами созвонимся сегодня до конца дня...
-Здесь мы ничего не сможем сделать для Вас -Я больше ничем не могу Вам помочь	-В этом случае Вам следует... -Вы можете сделать... -Я Вам рекомендую...
-Вы должны... -Вам придется...	-Давайте мы с Вами сделаем следующее...
-Главный врач (заведующий отделением) сейчас не сможет с Вами поговорить	-Решение этого вопроса в моей компетенции... -Давайте посмотрим, что можно сделать
-А мы-то здесь причем?	-Приношу извинения от лица администрации медицинской организации -Приносим извинения
-Мы этого не делаем (не предоставляем)	-Мы делаем только... -Этим вопросом занимается другой врач. Я сейчас Вам подскажу номер кабинета и часы его приёма
-Этого не может быть -Вы что-то путаете	-Давайте уточним
-Точных сроков сказать не могу	-Точные сроки сейчас назвать трудно -Точные сроки будут известны через несколько дней. -Рекомендую Вам позвонить на следующей неделе.



**Рекомендуемая модель перераспределения функции врача участкового, персонала со средним медицинским образованием и персонала без медицинского образования, подлежащая внедрению**

<b>Функции врача-терапевта участкового</b>	<b>Функции врача-терапевта участкового и среднего медицинского персонала</b>	<b>Функции врача-терапевта участкового, среднего медицинского персонала и персонала без медицинского образования</b>	<b>Функции среднего медицинского персонала</b>	<b>Функции персонала без медицинского образования</b>
Диагностика заболеваний	Диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями	Проведение диспансеризации населения	Приём пациентов для решения вопроса о срочности направления к врачу	Оформление листка нетрудоспособности
Назначение лекарственных препаратов, ИМН, лечебного питания	Контроль проведения профилактических мероприятий, проведение санитарно-гигиенического просвещения населения	Ведение паспорта врачебного участка (терапевтического, педиатрического, участка врача общей практики (семейного врача))	Подготовка инструментов и расходных материалов для проведения лечебных и диагностических вмешательств	Получение результатов лабораторных и инструментальных обследований пациентов и внесение сведений в медицинскую документацию
Проведение экспертизы временной нетрудоспособности	Оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и не медикаментозных методов лечения	Организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ	Выполнение медицинских манипуляций по назначению лечащего врача	Информирование пациентов (законных представителей) о врачебном приёме, в том числе, с целью проведения диспансерного наблюдения
Назначение мероприятий по уходу за пациентом	Оформление рецептурного бланка, санаторно-курортной карты, справок, направлений на МСЭ		Осуществление сбора медицинских отходов	Ведение персонального учета, информационной базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения

Разработка программ оздоровительных мероприятий	Определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантина)		Обучение пациента и лиц, осуществляющих уход, приемам ухода, самоухода	Предоставление информации по вопросам приёма населения
Направление пациента к врачам специалистам	Активное посещение маломобильных пациентов на дому для динамического наблюдения		Проведение санитарно-гигиенического просвещения населения	Регулирование потока пациентов на врачебном приёме
Направление на МСЭ	Оформление экстренного извещения при выявлении инфекционного заболевания, пищевом, остром профессиональном отравлении		Осуществление мероприятий по соблюдению санитарно-гигиенического режима в помещении	Направление пациента на лабораторное и инструментальное обследование, получение результатов и внесение в медицинскую документацию
Работа в составе врачебной комиссии	Назначение мероприятий по уходу за пациентом			Оформление экстренных извещений
Организация медицинской реабилитации	Предоставление отчетности о своей деятельности			Информирование пациентов и подготовка списков для диспансеризации
	Проведение медицинских осмотров (профилактических, периодических)			Сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры
	Работа с медицинской документацией			Организация амбулаторного приёма врачом-специалистом
	Проведение иммунизации населения			
	Оказание медицинской помощи в неотложной форме на дому			
	Организация проведения школ здоровья			
	Направление пациента на лабораторное и инструментальное обследование			

### Алгоритм работы с листом ожидания

