

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
УТВЕРЖДЕНО
приказом КГБУЗ «Детская
стоматологическая поликлиника
№1, г. Барнаул»
от 01 ноября 2023г. № 211-п

ПОРЯДОК

записи на приём к врачу в КГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1, г. Барнаул», оказывающая первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Алтайском крае

Термины	Определения
Слот	Период времени в расписании приёма медицинского работника, установленный для оказания единичного случая первичной медико-санитарной помощи (в том числе приема одного пациента, проведения одного диагностического исследования, проведения одной лечебной процедуры)
Конкурентный слот	Слот, доступный для всех каналов записи с целью записи на приём к врачу
Дистанционная запись	Запись, совершенная гражданами удаленным способом без очного посещения медицинской организации
Горизонт записи	Период времени (количество дней), начиная с текущего дня, на который разрешена запись на приём к врачу, диагностическое исследование, лечебную процедуру
Лист ожидания	Механизм сбора заявок на запись к врачу при отсутствии вакантных слотов в расписании с последующей записью в случае появления освободившегося слота
Типовое расписание	Последовательно составленный на месяц типовой набор слотов, учитывающий режим работы медицинской организации, выходные и праздничные дни
Утвержденное расписание	Типовое расписание, адаптированное с учетом штатной численности и медицинских ресурсов конкретной медицинской организации

I. Общие положения

1. При оказании первичной медико-санитарной помощи (далее - 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);

1.2. по телефону;

1.3. в электронной форме через информационный киоск (инфомат) в КГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1, г. Барнаул»;

1.4. через регистратуру КГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1, г. Барнаул»;

1.5. средним медицинским и немедицинским персоналом КГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1, г. Барнаул» через медицинские информационные системы (далее - МИС).

2. Перечень структурных подразделений/кабинетов, для которых в обязательном порядке должна быть открыта запись в электронной форме на прием:

-лечебно-профилактическое.

3. Не менее 50% 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, регистратура). Зубным врачам, ведущим приём в общеобразовательных учебных заведениях (школы, лицеи) расписание формируется из неконкурентных слотов, исходя из потребности в рабочее время.

4. В рамках каждой рабочей недели обеспечивается возможность записи на приём к врачу детского населения в вечерние часы работы всех врачей-специалистов, указанных в приложении 1 настоящего приказа.

Пациенту, в случае невозможности приема пациента в связи с его опозданием более чем на 20 минут в день его визита в КМО, предлагается записаться через любой источник записи на свободный слот в другой день.

III. Порядок записи на приём к врачу через регистратуру

15. Запись на приём к врачам-специалистам, включенным в перечень (приложение 1), может осуществляться без направления на любое удобное время в пределах утвержденного расписания.

16. Если на момент записи на приём пациент ранее не получал медицинские услуги в КГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1, г. Барнаул», в момент записи он приглашается в регистратуру для оформления согласия на обработку персональных данных, создания первичной медицинской документации (формы 043/у), в том числе в электронной форме. При приглашении пациента (или законного представителя) в регистратуру обязательно уведомление о том, что необходимо иметь с собой документ, удостоверяющий личность, сведения о СНИЛС и сведения о полисе ОМС, законного представителя для ребёнка получающего медицинскую помощь до 15 лет.

17. Для определения потребности в оказании медицинской помощи в неотложной форме, при обращении с целью записи на приём, применяется чек-лист для определения неотложного обращения пациента (приложение 9).

Чек-лист применяется в случаях жалоб на боль любой локализации, травму, ухудшение общего самочувствия. При наличии показаний к оказанию неотложной медицинской помощи пациент без предварительной записи, направляется в кабинет 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.

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

IV. Порядок записи на приём к врачу по телефону, в том числе посредством регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (колл-центра)

19. В КГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1, г. Барнаул» допускается запись на приём к специалистам, указанным в приложении 1, посредством звонка в единый региональный контактный центр при его создании. Запись производится на конкурентные слоты.

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

21. Операторы колл-центра, медицинские регистраторы при записи на приём используют утвержденные скрипты разговора.

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

23. В ходе записи на приём по телефону регистратор (оператор колл-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)

24. Предварительная запись на приём через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» реализуется через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ). Пациентам, сведения о которых уже внесены в систему МИС, обеспечивается возможность предварительной записи на приём через информационный киоск (инфомат) при его наличии.

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

VI. Порядок записи на приём врачами и средним медицинским персоналом КГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1, г. Барнаул» через медицинские информационные системы (МИС)

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

при обращении в кабинет неотложной помощи или в кабинет дежурного врача, с целью дальнейшего лечения и диагностики.

VII. Особенности записи на приём в медицинские организации 2-ого (3-его) уровня, не имеющие прикрепленного населения, и оказывающие первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях

27. Запись на первичный приём в медицинские организации 2-го (3-го) уровня осуществляется в соответствии с утвержденной Министерством здравоохранения Алтайского края маршрутизацией по направлению МО.

VIII. Информирование о записи на приём к врачу через регистратуру

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

29. Информирование осуществляется проактивно по телефону.

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

31. Объем 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.

32. Информирование о записи на приём проводится сотрудниками МО за 24-48 часов до времени приёма. Возможно дополнительное информирование о записи на приём сразу после формирования записи.

В ходе разговора по телефону (если информирование осуществляется посредством звонка пациенту) важно уточнить цель визита и получить подтверждение от пациента о готовности явки в ранее согласованное дату и время. В случае отказа пациента от записи слот расписания требуется освободить, а с пациентом согласовать альтернативные дату и время.

Все этапы общения с пациентом могут быть автоматизированы роботизированным обзвоном. Дублирующим механизмом информирования пациента о записи на прием к врачу может являться информирование SMS или сообщениями в мессенджерах (по согласованию с пациентом).

В результате организации процесса предварительного информирования пациента о записи возникнет неопределенный объем вакантных слотов в расписании. Для обеспечения большей доступности медицинской помощи применяется механизм занятия вакантных слотов из Листа ожидания.

33. Информирование пациентов осуществляется регистраторами МО.