



Нормативно-
методические и справочные
материалы

Официальное издание

**№ 8
2023**

ПЕРИОДИЧЕСКОЕ ИЗДАНИЕ

**НОРМАТИВНО-
МЕТОДИЧЕСКИЕ И
СПРАВОЧНЫЕ
МАТЕРИАЛЫ**

*Ежемесячное тематическое
приложение к журналу
«Информационный вестник здравоохранения
Самарской области»*

**№ 8 (259)
2023**

В НОМЕРЕ:

ПРИКАЗ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ ОТ 24.08.2023 № 1166
«ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ
В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ,
ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ»

Содержание

Приказ министерства здравоохранения Самарской области от 24.08.2023 № 1166 «Об организации записи на прием к врачу в медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Самарской области».....	...4
<i>Регламент организации записи на прием к врачу в медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Самарской области.....</i>	<i>...6</i>
<i>1. Общие положения.....</i>	<i>6</i>
<i>2. Нормативные правовые акты и иные документы, использованные при разработке.....</i>	<i>6</i>
<i>3. Термины и определения</i>	<i>8</i>
<i>4. Порядок формирования расписания приема врачей в медицинских организациях.....</i>	<i>10</i>
<i>5. Участники процессов формирования расписания и записи на прием в медицинских организациях (перечень, функции).....</i>	<i>11</i>
<i>6. Алгоритм формирования расписания и записи на прием в медицинских организациях.....</i>	<i>13</i>
<i>7. Каналы записи на прием в медицинские организации.....</i>	<i>17</i>
<i>7.1. Запись через ЕПГУ.....</i>	<i>18</i>
<i>7.2. Запись через региональный портал.....</i>	<i>18</i>
<i>7.3. Запись через регистратуру медицинской организации</i>	<i>19</i>
<i>7.4. Запись через инфомат медицинской организации</i>	<i>19</i>
<i>7.5.1 Запись через региональный контакт-центр.....</i>	<i>19</i>
<i>7.5.2 Запись через локальный контакт-центр</i>	<i>20</i>
<i>7.6. Запись по направлению врача</i>	<i>21</i>
<i>7.7. Организация регистрации и обработки информации об обращениях граждан для записи на прием к врачу в условиях отсутствия свободных слотов («Лист ожидания»).....</i>	<i>22</i>

8. Организация взаимодействия с пациентами.....	24
8.1. Цели обращения пациентов для определения маршрутизации при записи на прием в медицинских организациях.....	24
8.2. Сборник типовых скриптов для организации взаимодействия с пациентами.....	26
9. Обратная связь и информирование пациентов.....	36
10. Организационные решения для увеличения доли рабочего времени врачей для осуществления приема пациентов в медицинской организации.....	38
10.1. Организационные решения по перераспределению функций между работниками медицинской организации.....	38
10.2. Организационные решения по перераспределению потоков пациентов с разными целями обращений между структурными подразделениями медицинской организации.....	42
11. Правила ведения электронного расписания.....	42