

Нормативно-
методические и справочные
материалы

Официальное издание

**№ 8 (271)
2024**

ПЕРИОДИЧЕСКОЕ ИЗДАНИЕ

НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

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

**№ 8 (271)
2024**

В НОМЕРЕ:

*МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ № 12-23 ОТ
27.09.2023*

*«ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ, В ТОМ
ЧИСЛЕ ЧЕРЕЗ ЕДИНЫЙ ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ЕДИНЫЕ
РЕГИОНАЛЬНЫЕ КОЛ-ЦЕНТРЫ»*

(ИЗДАНИЕ ТРЕТЬЕ, ПЕРЕРАБОТАННОЕ И ДОПОЛНЕННОЕ)

ФГБУ «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ
ОРГАНИЗАЦИИ И ИНФОРМАТИЗАЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

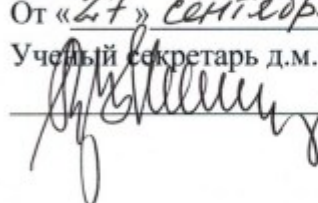
ПРИНЯТО

Ученым советом ФГБУ «ЦНИИОИЗ»
Минздрава России

Протокол № 9

От «27» сентября 2023 г.

Ученый секретарь д.м.н., доцент

 В.В. Люцко

УТВЕРЖДАЮ

Директор ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава
России, доктор медицинских наук,
профессор



О.С. Кобякова

 «27» сентября 2023 г.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ,
В ТОМ ЧИСЛЕ ЧЕРЕЗ ЕДИНЫЙ ПОРТАЛ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И
ЕДИНЫЕ РЕГИОНАЛЬНЫЕ КОЛ-ЦЕНТРЫ
(ИЗДАНИЕ ТРЕТЬЕ, ПЕРЕРАБОТАННОЕ И ДОПОЛНЕННОЕ)**

Методические рекомендации № 12-23

Москва– 2023

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	8
2. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ И ИНЫЕ ДОКУМЕНТЫ, ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ПРИ РАЗРАБОТКЕ	8
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	9
4. ФОРМИРОВАНИЕ РАСПИСАНИЯ ПРИЕМА ВРАЧЕЙ В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ	11
4.1. Этапы формирования расписания приема в медицинских организациях	11
4.1.1. Проведение оценки укомплектованности штатного расписания медицинских организаций субъекта Российской Федерации, оказывающих первичную медико-санитарную помощь населению	11
4.1.2. Установление рекомендуемой нормы времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача, оказывающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.....	12
4.1.3. Разработка типового набора слотов и типовых наборов расписания приема врачей	12
4.1.4. Составление расписания и контроль правильности формирования	15
4.2. Модели формирования расписания приема врачей в медицинских организациях	20
4.2.1. Централизованная модель.....	20
4.2.2. Децентрализованная модель	22
5. ФОРМИРОВАНИЕ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ.....	24
5.1. Маршрутизация пациентов при записи на прием в медицинских организациях (по специальностям)	24
5.1.1. Перечень специальностей для определения маршрутизации пациентов.....	24
5.1.2. Перечень целей обращения пациентов для определения маршрутизации	25
5.2. Каналы записи на прием в медицинские организации.....	28
5.2.1. Запись через ЕПГУ	29
5.2.3. Запись через регистратуру медицинской организации.....	30
5.2.4. Запись через инфомат медицинской организации	30
5.2.5. Запись через единый кол-центр.....	30
5.2.6. Запись по направлению медицинского работника	31
5.3. Организация регистрации и обработки информации об обращениях граждан для записи на прием к врачу в условиях отсутствия свободных слотов (внедрение механизма «Лист ожидания»).....	31
5.3.1. Функционал механизма «Лист ожидания»	31
5.3.2. Инструкции по формированию «Листа ожидания»	32
6. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПАЦИЕНТОВ.....	36
6.1. Реализация механизма обратной связи с целью оценки наполнения и актуализации расписания	36
6.2. Правила информирования пациента по телефону	40

7. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ УВЕЛИЧЕНИЯ ДОЛИ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ ВРАЧЕЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	42
7.1. Организационные решения по перераспределению потоков пациентов с разными целями обращений между структурными подразделениями медицинской организации	42
7.2. Организационные решения по перераспределению функций между работниками медицинской организации	46
8. УСЛОВИЯ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ АЛГОРИТМА ФОРМИРОВАНИЯ РАСПИСАНИЯ И ЗАПИСИ НА ПРИЕМ В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ.....	48
8.1. Создание единого информационного пространства	48
8.2. Обеспечивающие структуры.....	48
8.3. Разработка нормативных актов, регламентирующих алгоритм формирования расписания и записи на прием в медицинских организациях.....	49
8.3.1. Нормативные правовые акты регионального уровня	49
8.3.2. Локальные нормативные акты	49
8.4. Участники процессов формирования расписания и записи на прием в медицинских организациях (перечень, функции).....	50
9. СТАНДАРТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРАВИЛ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ УСЛОВИЯ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ	52
9.1. Бизнес-правила, рекомендуемые для использования в ГИСЗ субъектов Российской Федерации	52
9.2. Иные условия и требования, которые должны использоваться при записи на прием к врачу в ГИСЗ субъектов Российской Федерации	53
10. УСТАНОВЛЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯМ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	53