



## МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

### П Р И К А З

От 27 июля 2024

№ 837

г. Симферополь

*Об организации записи на прием к врачу в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Крым, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе специализированную медицинскую помощь*

В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в целях обеспечения доступности первичной медико-санитарной помощи путем оптимизации процесса записи на прием к врачу и рационального использования кадровых ресурсов, а также достижения критериев федерального инцидента 38 «Запись на прием к врачу», утвержденных протоколом совещания под председательством Министра здравоохранения Российской Федерации Мурашко М.А. от 16 сентября 2022 г. № 73/1/459, в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Республики Крым от 29 июня 2022 г. № 2137 «Об утверждении Административного регламента предоставления в электронном виде государственной услуги «Запись на прием к врачу», согласно Положению о Министерстве здравоохранения Республики Крым, утвержденному постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 149 (с изменениями),

#### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

1.1. Децентрализованную модель формирования расписания и записи на прием к врачу в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Крым (далее – медицинских организациях), оказывающих первичную медико-санитарную помощь, согласно Приложению 1 к настоящему приказу;

1.2. Перечень специальностей врачей, расписание которых должно быть доступно гражданам для самостоятельной записи на плановый прием на Едином портале государственных и муниципальных услуг, региональном портале

медицинских услуг через мобильное приложение - crimea.k-vrachu.ru, посредством инфоматов, расположенных в медицинских организациях, кол-центров и регистратур медицинских организаций, согласно Приложению 2 к настоящему приказу;

1.3. Рекомендуемые интервалы времени в минутах на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом утвержденных 14 врачебных специальностей, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, согласно Приложению 3 к настоящему приказу;

1.4. Типовые наборы слотов приема врачей-специалистов в медицинских организациях, согласно Приложению 4 к настоящему приказу;

1.5. Речевые модули взаимодействия с пациентом при его обращении в контактный центр/регистратуру медицинской организации для записи на прием к врачу, чек-лист для определения экстренного и неотложного обращения пациента при актуализации записи на прием к врачу, согласно Приложению 5 к настоящему приказу;

1.6. Алгоритм ведения расписания приема врачей медицинских организаций с использованием Единой медицинской информационной системы здравоохранения Республики Крым (далее – ЕМИСЗ РК), согласно Приложению 6 к настоящему приказу;

1.7. Порядок контроля за организацией работы по записи на прием к врачу в медицинских организациях, согласно Приложению 7 к настоящему приказу;

1.8. План мероприятий («Дорожная карта») реализации проекта по обеспечению дистанционной записи граждан на прием к врачу, согласно Приложению 8 к настоящему приказу;

1.9. Организационные меры для увеличения доли рабочего времени врачей для осуществления приема пациентов в медицинской организации, согласно Приложению 9 к настоящему приказу;

2. Руководителям медицинских организаций, указанных в Приложении 1 к настоящему приказу, обеспечить:

2.1. Разработку и утверждение локального нормативного акта, регламентирующего порядок и сроки формирования, утверждения и актуализации расписания, размещение утвержденного расписания в ЕМИСЗ РК, осуществление записи на прием к врачу, работу с Листом ожидания, маршрутизацию пациента, осуществление обзвона пациентов, перераспределение функций среди медицинского и немедицинского персонала, использование речевых модулей и чек листа при взаимодействии с пациентом, предоставление отчетности, а также назначение ответственных лиц за исполнение всех мероприятий, указанных в пункте 2 настоящего приказа;

2.2. Применение в работе речевых модулей взаимодействия с пациентом при его обращении в контактный центр/регистратуру для записи на прием к врачу, при актуализации записи на прием к врачу, чек-листа для определения экстренного и неотложного обращения пациента, согласно Приложению 5 к настоящему приказу;

2.3. Исполнение плана мероприятий («Дорожная карта») реализации проекта по обеспечению записи граждан на прием к врачу, согласно Приложению 8 к настоящему приказу;

2.4. Распределение функциональных обязанностей, согласно Приложению 9 к настоящему приказу.

3. Руководителю Государственного бюджетного учреждения Республики Крым

«Крымский медицинский информационно - аналитический центр» (далее – ГБУ РК «КМ ИАЦ») обеспечить:

3.1. Контроль за организацией работы по записи на прием к врачу в медицинских организациях, согласно Приложению 7 к настоящему приказу;

3.2. Оказание методической и консультативной поддержки медицинским организациям по работе в ЕМИСЗ РК в части формирования типового расписания.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра здравоохранения Республики Крым А.И. Лясковского.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

**Министр**

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke extending upwards.

**К. Скорупский**

Приложение 1  
к приказу Министерства  
здравоохранения Республики Крым  
от 24.05.2024 № 837

Перечень медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Крым, обеспечивающих внедрение Методических рекомендаций по организации самостоятельной записи на прием к врачу.

№ п/п	Наименование
1	ГБУЗ РК «Алуштинская центральная городская больница»
2	ГБУЗ РК «Центральная городская больница г. Армянска»
3	ГБУЗ РК «Бахчисарайская центральная районная больница»
4	ГБУЗ РК «Белогорская центральная районная больница»
5	ГАУЗ РК «Джанкойская городская поликлиника»
6	ГБУЗ РК «Джанкойская центральная районная больница»
7	ГБУЗ РК «Евпаторийская городская больница»
8	ГБУЗ РК «Евпаторийский психоневрологический диспансер»
9	ГБУЗ РК «Евпаторийский родильный дом»
10	ГАУЗ РК «Евпаторийская стоматологическая поликлиника»
11	ГБУЗ РК «Керченский психоневрологический диспансер»
12	ГБУЗ РК «Керченская больница № 1 им. Н.И. Пирогова»
13	ГБУЗ РК «Керченская городская больница №3»
14	ГБУЗ РК «Керченская городская детская больница»
15	ГБУЗ РК «Керченский родильный дом»
16	ГАУЗ РК «Керченская стоматологическая поликлиника»
17	ГБУЗ РК «Кировская центральная районная больница»
18	ГБУЗ РК «Консультативно-диагностический центр по обслуживанию депортированных народов»
19	ГБУЗ РК «Красногвардейская центральная районная больница»
20	ГБУЗ РК «Крымский республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»
21	ГБУЗ РК «Крымский республиканский клинический центр фтизиатрии и пульмонологии»
22	ГБУЗ РК «Крымский научно-практический центр наркологии»
23	ГБУЗ РК «Крымская республиканская клиническая психиатрическая больница № 1 им. Н.И. Балабана»
24	ГАУЗ РК «Крымский республиканский стоматологический центр»
25	ГБУЗ РК «Ленинская центральная районная больница»
26	ГБУЗ РК «Нижнегорская районная больница»
27	ГБУЗ РК «Первомайская центральная районная больница»
28	ГБУЗ РК «Раздольненская районная больница»
29	ГБУЗ РК «Республиканская клиническая больница им. Н.А.Семашко»
30	ГБУЗ РК «Сакская районная больница»
31	ГБУЗ РК «Симферопольская городская детская клиническая больница»
32	ГБУЗ РК «Симферопольская городская клиническая больница №7»

33	ГБУЗ РК «Симферопольская клиническая больница»
34	ГБУЗ РК «Симферопольский клинический родильный дом № 1»
35	ГБУЗ РК «Симферопольский клинический родильный дом № 2»
36	ГБУЗ РК «Симферопольская центральная районная клиническая больница»
37	ГБУЗ РК «Симферопольская поликлиника № 5»
38	ГБУЗ РК «Симферопольская поликлиника № 2»
39	ГБУЗ РК «Симферопольская поликлиника № 3»
40	ГБУЗ РК «Симферопольская поликлиника № 4»
41	ГБУЗ РК «Советская районная больница»
42	ГБУЗ РК «Старокрымская районная больница имени академика Н.М. Амосова»
43	ГАУЗ РК «Стоматологическая поликлиника г. Феодосии»
44	ГБУЗ РК «Судакская городская больница»
45	ГБУЗ РК «Центральная городская больница г. Красноперекоск»
46	ГБУЗ РК «Черноморская центральная районная больница»
47	ГБУЗ РК «Феодосийский медицинский центр»
48	ГБУЗ РК «Ялтинская городская больница № 2»

Приложение 2  
к приказу Министерства  
здравоохранения Республики Крым  
от 27.05.2024 № 837

### ПЕРЕЧЕНЬ

специальностей врачей, расписание которых должно быть доступно гражданам для самостоятельной записи на плановый прием на Едином портале государственных и муниципальных услуг, региональном портале медицинских услуг через мобильное приложение «crimea.k-vrachu.ru», посредством инфоматов, расположенных в медицинских организациях, кол-центров и регистратур медицинских организаций

1. врач – терапевт участковый;
2. врач общей практики (семейный врач);
3. врач-акушер-гинеколог;
4. врач-оториноларинголог;
5. врач-офтальмолог;
6. врач-педиатр участковый;
7. врач-психиатр детский (подростковый);
8. врач-психиатр-нарколог;
9. врач-стоматолог;
10. врач-стоматолог детский;
11. врач-стоматолог-терапевт;
12. врач-детский хирург;
13. врач-хирург;
14. врач-фтизиатр.

Приложение 3  
к приказу  
Министерства здравоохранения  
Республики Крым  
от 27.05.2024 № 837

Рекомендуемые интервалы времени в минутах на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом  
утвержденных 14 врачебных специалистов, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях

№ строки	Должность	Первичный прием в связи с заболеванием (мин)	Первичный прием с профилактической целью (60-70%), у фтизиатра 80-90% (от графы 3) (мин)	Повторный прием (мин)	Прием на дому (мин)	Время на оформление документации, не более % (мин) (от графы 3)	Приказ Минздрава России
1	2	3	4	5	6	7	8
1	акушер-гинеколог	22	15	18		35	от 02.06.2015 № 290н
2	врач общей практики (семейный врач)	18	13	15	30	35	
3	оториноларинголог	16	12	13		35	
4	офтальмолог	14	10	12		35	
5	педиатр, педиатр участковый	15	10,5	12	30	35	
6	терапевт, терапевт участковый	15	10,5	12	30	35	
7	психиатр-нарколог	26	26	26		42	от 15.12.2023 № 696н
8	стоматолог	44	31	44		35	Так же, как и у стоматолога-терапевта
9	стоматолог-детский	44	31	44		35	
10	стоматолог-терапевт	44	31	44		35	от 19.12.2016 № 973н
11	психиатр детский (подростковый)	26	26	26		42	Так же, как и у психиатра-нарколога
12	фтизиатр	35	32	28		37	от 06.08.2020 № 810
13	хирург	26	18	26		39	
14	хирург детский	26	18	26		39	Так же, как и у хирурга

Типовые наборы слотов приема врачей-специалистов в медицинских организациях (нормы времени могут быть скорректированы с учетом специфики деятельности медицинской организации, при условии выполнения требований Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Крым)

Для пятидневной рабочей недели

№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели) (гр 3/5 дней)	Норма времени на прием одного пациента						в том числе																	
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90%	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) % / (в мин)	Количество слотов в день (100%)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно) (гр 4/5*75%)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день, (в мин) (гр 5 *11)	Количество слотов неконкурентных в день (не более 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин) (гр 4/7*25%)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день, (в мин)														
а		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14														
1	акушер-гинеколог	0,25	8,25	495	99	22	15	18	0	35/(8)	5	3	66	2	36														
	акушер-гинеколог															0,5	16,50	990	198	22	15	18	0	35/(8)	10	7	154	3	54
	акушер-гинеколог															0,75	24,75	1 485	297	22	15	18	0	35/(8)	14	10	220	4	74
	акушер-гинеколог															1	33,00	1 980	396	22	15	18	0	35/(8)	19	14	308	6	108
	акушер-гинеколог	0,25	9,00	540	108	22	15	18	0	35/(8)	6	4	88	2	36														
	акушер-гинеколог															0,5	18,00	1 080	216	22	15	18	0	35/(8)	10	7	154	3	54



№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (гр 3/5 дней) (для пятидневной рабочей недели)	Норма времени на прием одного пациента								в том числе																																															
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90%	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) % / (в мин)	Количество слотов в день (100 %)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно) (гр 4/5*75%)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день, (в мин) (гр 5 *11)	Количество слотов неконкурентных в день (не более 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин) (гр 4/7*25%)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день, (в мин)																																														
2	врач общей практики (семейный врач)	0,25	8,25	495	99	18	13	15	30	35/(6)	5	4	72	1	15																																														
																врач общей практики (семейный врач)	0,5	16,50	990	198	18	13	15	30	35/(6)	11	8	144	3	45																															
																															врач общей практики (семейный врач)	0,75	24,75	1485	297	18	13	15	30	35/(6)	17	12	216	5	75																
																																														врач общей практики (семейный врач)	1	33,00	1980	396	18	13	15	30	35/(6)	23	16	288	7	105	
																врач общей практики (семейный врач)	0,25	9,00	540	108	18	13	15	30	35/(8)	6	4	72	2	30																															
																2	врач общей практики (семейный врач)	0,75	39,00	2340	468	22	15	18	0	35/(8)	22	15	330	7	126																														
																																акушер-гинеколог	1	27,00	1620	324	22	15	18	0	35/(8)	16	11	242	5	90															
																																															акушер-гинеколог	1	36,00	2160	432	22	15	18	0	35/(8)	20	14	308	6	108
																																акушер-гинеколог	0,5	19,50	1170	234	22	15	18	0	35/(8)	11	7	154	4	72															
акушер-гинеколог	0,75	29,25	1755	351	22	15	18	0	35/(8)	17	11	242	6	108																																															
акушер-гинеколог	1	39,00	2340	468	22	15	18	0	35/(8)	22	15	330	7	126																																															

№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели) (гр 3/5 дней)	Норма времени на прием одного пациента								в том числе			
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90% (от гр 5)	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) % / (в мин)	Количество слотов в день (100 %)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно) (гр 4/5*75%)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день, (в мин) (гр 5 *11)	Количество слотов неконкурентных в день (не более 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин) (гр 4/7*25%)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день, (в мин)		
	врач общей практики (семейный врач)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
	врач общей практики (семейный врач)	0,5	18,00	1 080	216	18	13	15	30	35/(6)	12	9	162	3	45		
	врач общей практики (семейный врач)	0,75	27,00	1 620	324	18	13	15	30	35/(6)	19	13	234	6	90		
	врач общей практики (семейный врач)	1	36,00	2 160	432	18	13	15	30	35/(6)	25	18	324	7	105		
	врач общей практики (семейный врач)	0,25	9,75	585	117	18	13	15	30	35/(6)	7	4	72	3	45		
	врач общей практики (семейный врач)	0,5	19,50	1 170	234	18	13	15	30	35/(6)	13	9	162	4	60		
	врач общей практики (семейный врач)	0,75	29,25	1 755	351	18	13	15	30	35/(6)	20	14	252	6	90		
	врач общей практики (семейный врач)	1	39,00	2 340	468	18	13	15	30	35/(6)	27	19	342	8	120		
	39 часовая																
	33 часовая																
3	оториноларингол от	0,25	8,25	495	99	16	12	13	0	35/(5)	6	4	64	2	26		
	оториноларингол от	0,5	16,50	990	198	16	12	13	0	35/(5)	13	9	144	4	52		



№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели)	Норма времени на прием одного пациента							в том числе																																													
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90%	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) % / (в мин)	Количество слотов в день (100 %)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день, (в мин)	Количество слотов неконкурентных в день (не более 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день, (в мин)																																											
5	офтальмолог	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14																																											
		0,75	24,75	1 485	297	14	10	12	0	35/(5)	22	15	210	7	84																																											
		1	33,00	1 980	396	14	10	12	0	35/(5)	29	21	294	8	96																																											
		0,25	9,00	540	108	14	10	12	0	35/(5)	8	5	70	3	36																																											
		0,5	18,00	1 080	216	14	10	12	0	35/(5)	16	11	154	5	60																																											
		0,75	27,00	1 620	324	14	10	12	0	35/(5)	24	17	238	7	84																																											
		1	36,00	2 160	432	14	10	12	0	35/(5)	32	23	322	9	108																																											
		0,25	9,75	585	117	14	10	12	0	35/(5)	8	6	84	2	24																																											
		0,5	19,50	1 170	234	14	10	12	0	35/(5)	17	12	168	5	60																																											
		0,75	29,25	1 755	351	14	10	12	0	35/(5)	26	18	252	8	96																																											
		1	39,00	2 340	468	14	10	12	0	35/(5)	34	25	350	9	108																																											
		5	педиатр, педиатр участковый	0,25	8,25	495	99	15	10,5	12	30	35/(5)	7	4	60	3	36																																									
																		33 часовая	0,5	16,50	990	198	15	10,5	12	30	35/(5)	14	9	135	5	60																										
																																	0,75	24,75	1 485	297	15	10,5	12	30	35/(5)	21	14	210	7	84												
1	33,00																																														1 980	396	15	10,5	12	30	35/(5)	28	19	285	9	108
36 часовая	0,25	9,00	540	108	15	10,5	12	30	35/(5)	7	5	75	2	24																																												





№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели) (гр 3/5 дней)	Норма времени на прием одного пациента								в том числе																													
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90%	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) % / (в мин)	Количество слотов в день (100 %)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно) (гр 4/5*75%)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день, (в мин) (гр 5 *11)	Количество слотов неконкурентных в день (не более 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин) (гр 4/7*25%)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день, (в мин)																												
8	психиатр-нарколог	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	39,00	2 340	468	24	24	24	0	35/(8)	19	14	336	5	120															
																													39 часовая	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
																														0,25	9,75	585	117	24	24	24	0	35/(8)	4	3	72	1	24
																														0,5	19,50	1 170	234	24	24	24	0	35/(8)	9	7	168	2	48
																														0,75	29,25	1 755	351	24	24	24	0	35/(8)	14	10	240	4	96
																														1	36,00	2 160	432	24	24	24	0	35/(8)	18	13	312	5	120
																														0,25	9,00	540	108	20	20	20	0	35/(7)	2	1	44	1	44
																														0,5	16,50	990	198	20	20	20	0	35/(7)	4	3	132	1	44
																														0,75	24,75	1 485	297	20	20	20	0	35/(7)	6	5	220	1	44
																														1	33,00	1 980	396	20	20	20	0	35/(7)	9	6	264	3	132
36 часовая	0,25	9,00	540	108	20	20	20	0	35/(7)	2	1	44	1	44																													
	0,5	18,00	1 080	216	20	20	20	0	35/(7)	4	3	132	1	44																													
	0,75	27,00	1 620	324	20	20	20	0	35/(7)	7	5	220	2	88																													

№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели) (гр 3/5 дней)	Норма времени на прием одного пациента								в том числе																	
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90%	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) % / (в мин)	Количество слотов в день (100 %)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно) (гр 4/5*75%)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день, (в мин) (гр 5 *11)	Количество слотов неконкурентных в день (не более 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин) (гр 4/7*25%)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день, (в мин)																
9	стоматолог-детский	0,25	8,25	495	99	20	20	20	0	35/(7)	2	1	44	1	44																
																33 часовая	0,5	16,50	990	198	20	20	20	0	35/(7)	4	3	132	1	44	
																	0,75	24,75	1 485	297	20	20	20	0	35/(7)	6	5	220	1	44	
																	1	33,00	1 980	396	20	20	20	0	35/(7)	9	6	264	3	132	
																	36 часовая	0,25	9,00	540	108	20	20	20	0	35/(7)	2	1	44	1	44
																		0,5	18,00	1 080	216	20	20	20	0	35/(7)	4	3	132	1	44
																		0,75	27,00	1 620	324	20	20	20	0	35/(7)	7	5	220	2	88
																		1	36,00	2 160	432	20	20	20	0	35/(7)	9	7	308	2	88
																		0,25	9,75	585	117	20	20	20	0	35/(7)	2	1	44	1	44
																	39 часовая	0,25	9,75	585	117	20	20	20	0	35/(7)	2	1	44	1	44
																		0,5	19,50	1 170	234	20	20	20	0	35/(7)	5	3	132	2	88
																		0,75	29,25	1 755	351	20	20	20	0	35/(7)	7	5	220	2	88
																		1	39,00	2 340	468	20	20	20	0	35/(7)	10	7	308	3	132
																		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
а	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14																	
стоматолог	1	36,00	2 160	432	20	20	20	0	35/(7)	9	7	308	2	88																	
стоматолог	0,25	9,75	585	117	20	20	20	0	35/(7)	2	1	44	1	44																	
стоматолог	0,5	19,50	1 170	234	20	20	20	0	35/(7)	5	3	132	2	88																	
стоматолог	0,75	29,25	1 755	351	20	20	20	0	35/(7)	7	5	220	2	88																	
стоматолог	1	39,00	2 340	468	20	20	20	0	35/(7)	10	7	308	3	132																	







№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели)	Норма времени на прием одного пациента								в том числе			
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90%	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) % / (в мин)	Количество слотов в день (100 %)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день, (в мин)	Количество слотов неконкурентных в день (не более 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день, (в мин)		
а	терапевт, терапевт участковый	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
	терапевт, терапевт участковый	1	36,00	2 160	432	15	10,5	12	30	35/(5)	30	21	315	9	108		
	терапевт, терапевт участковый	0,25	9,75	585	117	15	10,5	12	30	35/(5)	8	5	75	3	36		
	терапевт, терапевт участковый	0,5	19,50	1 170	234	15	10,5	12	30	35/(5)	16	11	165	5	60		
	терапевт, терапевт участковый	0,75	29,25	1 755	351	15	10,5	12	30	35/(5)	25	17	255	8	96		
	терапевт, терапевт участковый	1	39,00	2 340	468	15	10,5	12	30	35/(5)	33	23	345	10	120		
	39 часовая																
	30 часовая																
	12	фтизиатр	0,25	7,50	450	90	35	32	28	0	37/(13)	2	1	35	1	28	
		фтизиатр	0,5	15,00	900	180	35	32	28	0	37/(13)	5	3	105	2	56	
		фтизиатр	0,75	22,50	1 350	270	35	32	28	0	37/(13)	8	5	175	3	84	
		фтизиатр	1	30,00	1 800	360	35	32	28	0	37/(13)	11	7	245	4	112	

№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (гр 3/5 дней) (для пятидневной рабочей недели)	Норма времени на прием одного пациента									в том числе																	
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90% (от гр 5)	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) % / (в мин)	Количество слотов в день (100 %)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно) (гр 4/5*75%)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день, (в мин) (гр 5 *11)	Количество слотов неконкурентных в день (не более 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин) (гр 4/7*25%)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день, (в мин)																	
13	а	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	33 часовая	хирург	0,25	8,25	495	99	26	18	26	0	39/(10)	3	2	52	1	26
																			0,5	16,50	990	198	26	18	26	0	39/(10)	7	5	130	2	52
																			0,75	24,75	1 485	297	26	18	26	0	39/(10)	11	8	208	3	78
																			1	33,00	1 980	396	26	18	26	0	39/(10)	15	11	286	4	104
																			0,25	9,00	540	108	26	18	26	0	39/(10)	4	3	78	1	26
																			0,5	18,00	1 080	216	26	18	26	0	39/(10)	8	6	156	2	52
																			0,75	27,00	1 620	324	26	18	26	0	39/(10)	12	9	234	3	78
																			1	36,00	2 160	432	26	18	26	0	39/(10)	16	12	312	4	104
																			0,25	9,75	585	117	26	18	26	0	39/(10)	4	3	78	1	26
																			0,5	19,50	1 170	234	26	18	26	0	39/(10)	9	6	156	3	78
																			0,75	29,25	1 755	351	26	18	26	0	39/(10)	13	10	260	3	78
																			1	39,00	2 340	468	26	18	26	0	39/(10)	18	13	338	5	130
14	хирург детский	36 часовая	33 часовая	39 часовая	39 часовая	26	18	26	0	39/(8)	5	3	60	2	32	0,25	8,25	495	99	20	14	16	0	39/(8)	5	3	60	2	32			
																	0,5	16,50	990	198	20	14	16	0	39/(8)	10	7	140	3	48		
																	0,75	24,75	1 485	297	20	14	16	0	39/(8)	15	11	220	4	64		
																	1	33,00	1 980	396	20	14	16	0	39/(8)	21	14	280	7	112		
																	0,25	9,00	540	108	20	14	16	0	39/(8)	5	4	80	1	16		
																	0,5	18,00	1 080	216	20	14	16	0	39/(8)	11	8	160	3	48		
																	0,75	27,00	1 620	324	20	14	16	0	39/(8)	16	11	232	4	64		
																	1	36,00	2 160	432	20	14	16	0	39/(8)	21	14	280	7	112		

№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (гр 3/5 дней) (для пятидневной рабочей недели)	Норма времени на прием одного пациента					в том числе				
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90% (от гр 5)	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) % / (в мин)	Количество слотов в день (100 %)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно) (гр 4/5*75%)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день, (в мин) (гр 5 *11)	Количество слотов неконкурентных в день (не более 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин) (гр 4/7*25%)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день, (в мин)
	а	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	хирург детский	0,75	27,00	1 620	324	20	14	16	0	39/(8)	17	12	240	5	80
	хирург детский	1	36,00	2 160	432	20	14	16	0	39/(8)	23	16	320	7	112
	хирург детский	0,25	9,75	585	117	20	14	16	0	39/(8)	6	4	80	2	32
	хирург детский	0,5	19,50	1 170	234	20	14	16	0	39/(8)	12	8	160	4	64
	хирург детский	0,75	29,25	1 755	351	20	14	16	0	39/(8)	18	13	260	5	80
	хирург детский	1	39,00	2 340	468	20	14	16	0	39/(8)	25	17	340	8	128

## Для шестидневной рабочей недели

№ строк	Должность	а	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели) (гр 3/6 дней)	Норма времени на прием одного пациента							в том числе																	
							5	6	7	8	9	10	11	12	13	14															
1	акушер-гинеколог	а	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	21													
																			0,25	8,25	495	83	22	15	18	60	35/(8)	4	3	62	1
																			0,5	16,50	990	165	22	15	18	60	35/(8)	8	6	124	2
																			0,75	24,75	1 485	248	22	15	18	60	35/(8)	11	8	176	3
																			1	33,00	1 980	330	22	15	18	60	35/(8)	15	11	242	4
																			0,25	9,00	540	90	22	15	18	60	35/(8)	4	3	66	1
																			0,5	18,00	1 080	180	22	15	18	60	35/(8)	8	6	132	2
																			0,75	27,00	1 620	270	22	15	18	60	35/(8)	13	9	198	4
																			1	36,00	2 160	360	22	15	18	60	35/(8)	17	12	264	5
																			0,25	9,75	585	98	22	15	18	60	35/(8)	4	3	66	1
																			0,5	19,50	1 170	195	22	15	18	60	35/(8)	9	7	154	2
																			0,75	29,25	1 755	293	22	15	18	60	35/(8)	14	10	220	4
1	39,00	2 340	390	22	15	18	60	35/(8)	18	13	286	5																			
2	врач общей практики (семейный врач)	33 часовая	0,25	8,25	495	83	18	13	15	30	35/(8)	4	3	54	1	15															
																	0,5	16,50	990	165	18	13	15	30	35/(6)	9	7	126	2		
	врач общей практики (семейный врач)	33 часовая	0,5	16,50	990	165	18	13	15	30	35/(6)	9	7	126	2	30															

№ строк	Должность	а	1	2	3 (гр 2 * 60 мин)	4 (гр 3/6 дней)	Норма времени на прием одного пациента							в том числе																																																																																																																			
							5	6 (от гр 5)	7	8	9 (от гр 5)	10	11 (гр 4/5*60%)	12 (гр 5*11)	13 (гр 4/7*40%)	14																																																																																																																	
	врач общей практики (семейный врач)	36 часовая	1	2	1 485	248	18	13	15	30	35/(6)	14	10	180	4	180	4	60																																																																																																															
																			1	33,00	1 980	330	18	13	15	30	35/(6)	19	14	252	5	252	5	75																																																																																															
																																			0,25	9,00	540	90	18	13	15	30	35/(6)	5	4	72	1	72	1	15																																																																															
																																																			0,5	18,00	1 080	180	18	13	15	30	35/(6)	10	8	144	2	144	2	30																																																															
																																																																			0,75	27,00	1 620	270	18	13	15	30	35/(6)	15	11	198	4	198	4	60																																															
																																																																																			1	36,00	2 160	360	18	13	15	30	35/(6)	21	15	270	6	270	6	90																															
																																																																																																			39 часовая	0,25	9,75	585	98	13	15	30	35/(6)	5	4	72	1	72	1	15															
																																																																																																																			0,5	19,50	1 170	195	18	13	15	30	35/(6)	11	8	144	3	45	
																																																																																																																																	0,75
																																																																																																			1	39,00	2 340	390	18	13	15	30	35/(6)	22	16	288	6	288	6	90															
																																																																																																			3	оториноларинголог	33 часовая	0,25	8,25	495	83	16	12	13	0	35/(5)	5	4	64	1	13														
																																																																																																																				0,5	16,50	990	165	16	12	13	0	35/(5)	10	8	128	2	26

№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели) (гр 3/6 дней)	Норма времени на прием одного пациента								в том числе																															
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90% (от гр 5)	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) % /(в мин) (от гр 5)	Количество слотов в день (100%)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно) (гр 4/5*60%)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день (в мин) (гр 5*11)	Количество слотов неконкурентных в день (не менее 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин) (гр 4/7*40%)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день (в мин)																														
4	оториноларинголог	1	33,00	1 980	330	16	12	13	0	35/(5)	21	15	240	6	78																														
																1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14																
																0,25	9,00	540	90	16	12	13	0	35/(5)	6	4	64	2	26																
																0,5	18,00	1 080	180	16	12	13	0	35/(5)	12	8	128	4	52																
																0,75	27,00	1 620	270	16	12	13	0	35/(5)	17	13	208	4	52																
																1	36,00	2 160	360	16	12	13	0	35/(5)	23	17	272	6	78																
																0,25	9,75	585	98	16	12	13	0	35/(5)	6	5	80	1	13																
																0,5	19,50	1 170	195	16	12	13	0	35/(5)	12	9	144	3	39																
																0,75	29,25	1 755	293	16	12	13	0	35/(5)	19	14	224	5	65																
																1	39,00	2 340	390	16	12	13	0	35/(5)	25	18	288	7	91																
																36 часовая	33 часовая	1	36,00	2 160	360	14	10	12	0	35/(5)	26	19	266	6	84														
																																0,25	8,25	495	83	14	10	12	0	35/(5)	6	4	56	2	24
																																0,5	16,50	990	165	14	10	12	0	35/(5)	12	9	126	3	36
																																0,75	24,75	1 485	248	14	10	12	0	35/(5)	18	13	182	5	60
36 часовая	33 часовая	1	33,00	1 980	330	14	10	12	0	35/(5)	24	18	252	6	72																														
																0,25	9,00	540	90	14	10	12	0	35/(5)	6	5	70	1	12																
																0,5	18,00	1 080	180	14	10	12	0	35/(5)	13	10	140	3	36																
																0,75	27,00	1 620	270	14	10	12	0	35/(5)	20	14	196	6	72																



№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели) (гр 3/6 дней)	Норма времени на прием одного пациента									в том числе																
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90% (от гр 5)	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) % /(в мин)	Количество слотов в день (100%)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно) (гр 4/5*60%)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день (в мин) (гр 5*11)	Количество слотов неконкурентных в день (не менее 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин) (гр 4/7*40%)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день (в мин)																
	а	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14																
		офтальмолог	0,25	9,75	585	98	14	10	12	0	35/(5)	7	5	70	2	24															
		офтальмолог	0,5	19,50	1170	195	14	10	12	0	35/(5)	14	10	140	4	48															
		офтальмолог	0,75	29,25	1755	293	14	10	12	0	35/(5)	21	16	224	5	60															
		офтальмолог	1	39,00	2340	390	14	10	12	0	35/(5)	29	21	294	8	96															
5	педиатр, педиатр участковый	33 часовая	33 часовая	1	33,00	1980	330	15	10,5	12	30	35/(5)	23	17	255	6	72														
																		0,25	8,25	495	83	15	10,5	12	30	35/(5)	5	4	60	1	12
																		0,5	16,50	990	165	15	10,5	12	30	35/(5)	11	8	120	3	36
																		0,75	24,75	1485	248	15	10,5	12	30	35/(5)	17	12	180	5	60
																		1	33,00	1980	330	15	10,5	12	30	35/(5)	23	17	255	6	72
		36 часовая	36 часовая	0,25	9,00	540	90	15	10,5	12	30	35/(5)	6	5	75	1	12														
																		0,5	18,00	1080	180	15	10,5	12	30	35/(5)	12	9	135	3	36
																		0,75	27,00	1620	270	15	10,5	12	30	35/(5)	19	14	210	5	60
																		1	36,00	2160	360	15	10,5	12	30	35/(5)	25	18	270	7	84
																		0,25	9,75	585	98	15	10,5	12	30	35/(5)	6	5	75	1	12
		39 часовая	39 часовая	0,25	9,75	585	98	15	10,5	12	30	35/(5)	6	5	75	1	12														
																		0,25	9,75	585	98	15	10,5	12	30	35/(5)	6	5	75	1	12

№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели) (гр 3/6 дней)	Норма времени на прием одного пациента									в том числе																																																							
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90% (от гр 5)	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) %/(в мин) (от гр 5)	Количество слотов в день (100%)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно) (гр 4/5*60%)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день (в мин) (гр 5*11)	Количество слотов неконкурентных в день (не менее 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин) (гр 4/7*40%)	- Общая продолжительность неконкурентных слотов в день (в мин)																																																							
6	педиатр, педиатр участковый	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	24	39 часовая	0,25	8,25	495	83	24	24	24	0	30/(7)	3	3	72	0	0																																						
																																	33 часовая	1	33,00	1 980	330	24	24	24	24	0	30/(7)	13	10	240	3	10	240	3	72	240	3	192	2	48														
																																																									0,25	9,00	540	90	24	24	24	0	30/(7)	3	6	72	0	0
																																	0,75	24,75	1 485	248	24	24	24	0	30/(7)	10	8	192	2	48																								
																																															36 часовая	0,5	18,00	1 080	180	24	24	24	24	0	30/(7)	7	6	144	1	24								
																																	0,75	27,00	1 620	270	24	24	24	0	30/(7)	11	8	192	3	72																								
																																																															1	36,00	2 160	360	24	24	24	0
																																	0,25	9,75	585	98	24	24	24	0	30/(7)	4	3	72	1	24																								
																																															психиатр детский (подростковый)	1	36,00	2 160	360	24	24	24	0	30/(7)	15	11	264	4	96									
																																	психиатр детский (подростковый)	0,25	9,75	585	98	24	24	24	0	30/(7)	4	3	72	1																24								
																																															психиатр детский (подростковый)	0,5	18,00	1 080	180	24	24	24	0	30/(7)	7	6	144	1	24									
																																	психиатр детский (подростковый)	0,75	27,00	1 620	270	24	24	24	0	30/(7)	11	8	192	3																72								
																																															психиатр детский (подростковый)	1	36,00	2 160	360	24	24	24	0	30/(7)	15	11	264	4	96									
психиатр детский (подростковый)	0,25	9,75	585	98	24	24	24	0	30/(7)	4	3	72	1	24																																																								
															психиатр детский (подростковый)	0,5	18,00	1 080	180	24	24	24	0	30/(7)	7	6	144	1	24																																									
психиатр детский (подростковый)	0,75	27,00	1 620	270	24	24	24	0	30/(7)	11	8	192	3	72																																																								
															психиатр детский (подростковый)	1	36,00	2 160	360	24	24	24	0	30/(7)	15	11	264	4	96																																									

№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели) (гр 3/6 дней)	Норма времени на прием одного пациента								в том числе																																																																																																																																																																											
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90% (от гр 5)	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) %/(в мин) (от гр 5)	Количество слотов в день (100%)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно) (гр 4/5*60%)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день (в мин) (гр 5*11)	Количество слотов неконкурентных в день (не менее 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин) (гр 4/7*40%)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день (в мин)																																																																																																																																																																										
7	психиатр-нарколог (подростковый)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14																																																																																																																																																																										
																33 часовая	0,25	8,25	495	83	24	24	24	0	35/(8)	3	3	72	0	0																																																																																																																																																											
																															0,5	16,50	990	165	24	24	24	0	35/(8)	6	5	120	1	24																																																																																																																																													
																																													0,75	24,75	1 485	248	24	24	24	0	35/(8)	10	8	192	2	48																																																																																																																															
																																																											1	33,00	1 980	330	24	24	24	0	35/(8)	13	10	240	3	72																																																																																																																	
																																																																									0,25	9,00	540	90	24	24	24	0	35/(8)	3	3	72	0	0																																																																																																			
																																																																																							0,5	18,00	1 080	180	24	24	24	0	35/(8)	7	6	144	1	24																																																																																					
																																																																																																					0,75	27,00	1 620	270	24	24	24	0	35/(8)	11	8	192	3	72																																																																							
																																																																																																																			1	36,00	2 160	360	24	24	24	0	35/(8)	15	11	264	4	96																																																									
																																																																																																																																	39 часовая	0,25	9,75	585	98	24	24	24	0	35/(8)	4	3	72	1	24																																										
																																																																																																																																																0,5	19,50	1 170	195	24	24	24	0	35/(8)	8	6	144	2	48																												
																																																																																																																																																														0,75	29,25	1 755	293	24	24	24	0	35/(8)	12	9	216	3	72														
																																																																																																																																																																												1	39,00	2 340	390	24	24	24	0	35/(8)	16	12	288	4	96

№ строк	Должность	а	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели) (гр 3/6 дней)	Норма времени на прием одного пациента							в том числе																																
							5	6	7	8	9	10	11	12	13	14																														
8	СТОМАТОЛОГ	33 часовая	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	0,25	8,25	495	83	20	20	20	0	35/(7)	4	3	60	1	20																
																															0,5	16,50	990	165	20	20	20	0	35/(7)	8	6	120	2	40		
																															0,75	24,75	1485	248	20	20	20	0	35/(7)	12	9	180	3	60		
		36 часовая	1	33,00	1980	330	90	20	20	20	0	35/(7)	4	3	60	1	20	0,25	9,00	540	90	20	20	20	0	35/(7)	9	7	140	2	40															
																																0,5	18,00	1080	180	20	20	20	0	35/(7)	9	7	140	2	40	
																																0,75	27,00	1620	270	20	20	20	0	35/(7)	13	10	200	3	60	
		39 часовая	1	36,00	2160	360	98	20	20	20	0	35/(7)	4	4	80	0	0	0,25	9,75	585	98	20	20	20	0	35/(7)	4	4	80	0	0															
																																0,5	19,50	1170	195	20	20	20	0	35/(7)	9	7	140	2	40	
																																0,75	29,25	1755	293	20	20	20	0	35/(7)	14	11	220	3	60	
		9	СТОМАТОЛОГ-ДЕТСКИЙ	33 часовая	1	33,00	1980	330	20	20	20	0	35/(7)	16	12	240	4	80	0,25	8,25	495	83	20	20	20	0	35/(7)	4	3	60	1	20														
																																	0,5	16,50	990	165	20	20	20	0	35/(7)	8	6	120	2	40
																																	0,75	24,75	1485	248	20	20	20	0	35/(7)	12	9	180	3	60
				36 часовая	0,5	9,00	540	90	20	20	20	20	0	35/(7)	4	3	60	1	20	0,25	9,00	540	90	20	20	20	0	35/(7)	9	7	140	2	40													
																																		0,5	18,00	1080	180	20	20	20	0	35/(7)	9	7	140	2
0,5	18,00																																	1080	180	20	20	20	0	35/(7)	9	7	140	2	40	

№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели)	Норма времени на прием одного пациента								в том числе																														
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90%	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) % /(в мин)	Количество слотов в день (100%)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день (в мин)	Количество слотов неконкурентных в день (не менее 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день (в мин)																													
10	а	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14															
																														СТОМАТОЛОГ-ДЕТСКИЙ	0,75	27,00	1 620	270	20	20	20	0	35/(7)	13	10	200	3	60
																														СТОМАТОЛОГ-ДЕТСКИЙ	1	36,00	2 160	360	20	20	20	0	35/(7)	18	14	280	4	80
																														СТОМАТОЛОГ-ДЕТСКИЙ	0,25	9,75	585	98	20	20	20	0	35/(7)	4	4	80	0	0
																														СТОМАТОЛОГ-ДЕТСКИЙ	0,5	19,50	1 170	195	20	20	20	0	35/(7)	9	7	140	2	40
																														СТОМАТОЛОГ-ДЕТСКИЙ	0,75	29,25	1 755	293	20	20	20	0	35/(7)	14	11	220	3	60
																														СТОМАТОЛОГ-ДЕТСКИЙ	1	39,00	2 340	390	20	20	20	0	35/(7)	19	15	300	4	80
																														СТОМАТОЛОГ-ТЕРАПЕВТ	0,25	8,25	495	83	44	31	44	0	35/(15)	1	1	44	0	0
																														СТОМАТОЛОГ-ТЕРАПЕВТ	0,5	16,50	990	165	44	31	44	0	35/(15)	3	3	132	0	0
																														СТОМАТОЛОГ-ТЕРАПЕВТ	0,75	24,75	1 485	248	44	31	44	0	35/(15)	5	4	176	1	44
СТОМАТОЛОГ-ТЕРАПЕВТ	1	33,00	1 980	330	44	31	44	0	35/(15)	7	6	264	1	44																														
СТОМАТОЛОГ-ТЕРАПЕВТ	0,25	9,00	540	90	44	31	44	0	35/(15)	2	2	88	0	0																														
СТОМАТОЛОГ-ТЕРАПЕВТ	0,5	18,00	1 080	180	44	31	44	0	35/(15)	4	3	132	1	44																														
СТОМАТОЛОГ-ТЕРАПЕВТ	0,75	27,00	1 620	270	44	31	44	0	35/(15)	6	5	220	1	44																														
СТОМАТОЛОГ-ТЕРАПЕВТ	1	36,00	2 160	360	44	31	44	0	35/(15)	8	6	264	2	88																														
СТОМАТОЛОГ-ТЕРАПЕВТ	0,25	9,75	585	98	44	31	44	0	35/(15)	2	2	88	0	0																														
СТОМАТОЛОГ-ТЕРАПЕВТ	0,5	19,50	1 170	195	44	31	44	0	35/(15)	4	3	132	1	44																														
СТОМАТОЛОГ-ТЕРАПЕВТ	0,75	29,25	1 755	293	44	31	44	0	35/(15)	6	5	220	1	44																														
СТОМАТОЛОГ-ТЕРАПЕВТ	1	39,00	2 340	390	44	31	44	0	35/(15)	8	7	308	1	44																														

№ строк	Должность	а	1	2	3 (гр 2 * 60 мин)	4 (гр 3/6 дней)	Норма времени на прием одного пациента							в том числе																																
							5	6	7	8	9 (от гр 5)	10	11 (гр 4/5*60%)	12 (гр 5*11)	13 (гр 4/7*40%)	14																														
11	терапевт, терапевт	33 часовая	1	2	495	83	15	10,5	12	30	35/(5)	5	4	60	1	12																														
	участковый																0,25	8,25	15	10,5	12	30	35/(5)	5	4	60	1	12																		
	терапевт, терапевт																0,5	16,50	15	10,5	12	30	35/(5)	11	8	120	3	36																		
	участковый																0,75	24,75	15	10,5	12	30	35/(5)	17	12	180	5	60																		
	терапевт, терапевт																36 часовая	1	2	1 980	330	15	10,5	12	30	35/(5)	23	17	255	6	72															
	участковый																															1	33,00	15	10,5	12	30	35/(5)	23	17	255	6	72			
	терапевт, терапевт																															0,25	9,00	15	10,5	12	30	35/(5)	6	5	75	1	12			
	участковый																															0,5	18,00	15	10,5	12	30	35/(5)	12	9	135	3	36			
	терапевт, терапевт																															0,75	27,00	15	10,5	12	30	35/(5)	19	14	210	5	60			
	участковый																															39 часовая	1	2	2 160	360	15	10,5	12	30	35/(5)	25	18	270	7	84
	терапевт, терапевт																																													
участковый	0,25	9,75	15	10,5	12	30	35/(5)	6	5	75	1	12																																		
терапевт, терапевт	0,5	19,50	15	10,5	12	30	35/(5)	13	10	150	3	36																																		
участковый	0,75	29,25	15	10,5	12	30	35/(5)	20	15	225	5	60																																		
терапевт, терапевт	39,00	2 340	390	15	10,5	12	30	35/(5)	27	20	300	7	84																																	
участковый														1	39,00	15	10,5	12	30	35/(5)	27	20	300	7	84																					

№ строк	Должность	Ставка	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели)	Норма времени на прием одного пациента								в том числе																																	
						Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90%	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) % / (в мин)	Количество слотов в день (100%)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день (в мин)	Количество слотов неконкурентных в день (не менее 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день (в мин)																																
12	а	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	фтизиатр	0,25	7,50	450	75	35	32	28	0	37/(13)	2	2	70	0	0																	
																	0,5	15,00	900	150	35	32	28	0	37/(13)	4	3	105	1	28																	
																	0,75	22,50	1350	225	35	32	28	0	37/(13)	6	5	175	1	28																	
																	1	30,00	1800	300	35	32	28	0	37/(13)	9	6	210	3	84																	
																	13	хирург	33 часовая	0,25	8,25	495	83	26	18	26	0	39/(10)	3	2	52	1	26														
																																		0,5	16,50	990	165	26	18	26	0	39/(10)	6	5	130	1	26
																																		0,75	24,75	1485	248	26	18	26	0	39/(10)	9	7	182	2	52
																																		1	33,00	1980	330	26	18	26	0	39/(10)	12	10	260	2	52
																																		0,25	9,00	540	90	26	18	26	0	39/(10)	3	3	78	0	0
																																		0,5	18,00	1080	180	26	18	26	0	39/(10)	6	5	130	1	26
																																		0,75	27,00	1620	270	26	18	26	0	39/(10)	10	8	208	2	52
																																		1	36,00	2160	360	26	18	26	0	39/(10)	13	10	260	3	78
																																		0,25	9,75	585	98	26	18	26	0	39/(10)	3	3	78	0	0
																																		0,5	19,50	1170	195	26	18	26	0	39/(10)	7	6	156	1	26
39 часовая	хирург	1	39,00	2340	390	26	18	26	0	39/(10)	15	11	286	4	104																																
																0,75	29,25	1755	293	26	18	26	0	39/(10)	11	8	208	3	78																		
																1	39,00	2340	390	26	18	26	0	39/(10)	15	11	286	4	104																		
																0,75	29,25	1755	293	26	18	26	0	39/(10)	11	8	208	3	78																		

№ строк	Должность	а	Ставка	1	2	3	4	Норма времени на прием одного пациента					в том числе																			
								5	6	7	8	9	10	11	12	13	14															
					Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в часах)	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю (в мин) (гр 2 * 60 мин)	Продолжительность рабочего времени на прием в день (в мин) (для пятидневной рабочей недели) (гр 3/6 дней)	Продолжительность первичного приема в связи с заболеванием (в мин)	Продолжительность первичного приема с профилактической целью (в мин) (60-70%) у фтизиатра 80-90% (от гр 5)	Продолжительность повторного приема (в мин) (специалисты по Приказу №290н -70-80%)	Продолжительность приема на дому (в мин)	Время на оформление документации, не более (от гр 5) % / (в мин) (от гр 5)	Количество слотов в день (100%)	Количество слотов конкурентных в день (не менее 75% от рабочего времени) (запись пациентов самостоятельно) (гр 4/5*60%)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день (в мин) (гр 5*11)	Количество слотов неконкурентных в день (не менее 25% от рабочего времени) (запись пациентов врачом) (в мин) (гр 4/7*40%)	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день (в мин)															
14	хирург детский	33 часовая	1	0,25	8,25	495	83	20	14	16	0	39/(8)	4	3	60	1	16															
																		0,5	16,50	990	165	20	14	16	0	39/(8)	8	6	120	2	32	
																																0,75
		36 часовая	1	33,00	1 980	330	20	14	16	0	39/(8)	17	12	240	5	80																
																	0,25	9,00	540	90	20	14	16	0	39/(8)	4	3	60	1	16		
																															0,5	18,00
		0,75	27,00	1 620	270	20	14	16	0	39/(8)	14	14	200	10	200	4	64															
																		39 часовая	1	36,00	2 160	360	20	14	16	0	39/(8)	19	14	280	14	280
		0,25	9,75	585	98	20	14	16	0	39/(8)	5	4	80	1	16																	
																0,5	19,50															
		0,75	29,25	1 755	293	20	14	16	0	39/(8)	15	11	220	4	64																	
																1	39,00	2 340	390	20	14	16	0	39/(8)	20	15	300	5	80			



Приложение 5  
к приказу  
Министерства здравоохранения  
Республики Крым  
от 27.05.2024 № 837

Речевые модули взаимодействия с пациентом при его обращении в Call-центр /регистратуру медицинской организации для записи на прием к врачу, чек-лист для определения экстренного и неотложного обращения пациента при актуализации записи на прием к врачу

1. Определение перечня целей обращения пациентов.

Входящие обращения пациента могут поступать различными способами и условно делятся на очные (через регистратуру) и дистанционные (все остальные). На этапе определения цели обращения происходит маршрутизация пациента до момента исполнения его запроса.

Ключевая задача медицинского и немедицинского персонала состоит в решении медицинской проблемы пациента. Решение этой задачи следует начинать с момента обращения пациента. Этот принцип должен всегда соблюдаться.

Обращения для пациентов должны быть доступными, поэтому требуется снизить вероятность возникновения конфликтных ситуаций, недопонимания и времени обработки каждого отдельного обращения, для чего рекомендуется обеспечить:

- кратчайшее время обработки целевых обращений граждан, в том числе посредством внедрения скриптов разговора или речевых модулей (правила информирования пациента по телефону);

- надлежащее информирование пациентов способами, не требующими постоянного прямого участия персонала в информировании и координации пациентов: официальный сайт медицинской организации, ресурсы поисковых систем и др.;

- интуитивно понятные схемы маршрутизации пациентов в медицинских организациях в зависимости от цели обращения и систему навигации (внутри медицинской организации и на ее территории).

В зависимости от целей все обращения можно разделить на запросы информации и целевые обращения.

Запросы информации – это обращения, направленные на получение любой информации («мне просто спросить»).

В случае обращения пациента с информационной целью, сотрудник Call-центра/регистратуры предоставляет запрашиваемую информацию и дает разъяснения в какое время и в какой кабинет необходимо обратиться для решения вопроса при этом обеспечивает исключение предоставления сведений конфиденциального характера и составляющих врачебную тайну. Результатом рассмотрения обращения пациента с информационной

целью является предоставление сотрудником Call-центра/регистратуры информации.

Если в медицинской организации наблюдается высокое число запросов информации, необходим поиск дефектов информирования пациентов через сайт медицинской организации, стендов с информацией и другими пассивными методами.

Целевые обращения — это обращения, направленные на получение медицинской помощи.

Основные виды целевых обращений пациентов:

- запись на прием к врачу-специалисту по поводу заболеваний и с профилактической целью;
- запись на прием к врачу-специалисту в рамках диспансерного наблюдения;
- запись с целью получения услуг инструментальной и/или лабораторной диагностики;
- запись для прохождения первого или второго этапа диспансеризации;
- запись на вакцинацию;
- получение конфиденциальной информации о медицинской помощи;
- вызов врача на дом.

Время, затраченное на решение одного вопроса не должно превышать трех минут. Максимальное время продолжительности разговора с одним абонентом не должно превышать 10 минут.

## 2. Маршрутизация пациентов по цели обращения.

При обращении пациента с целью получения медицинской помощи сотрудник Call-центра/регистратуры осуществляет опрос: исключает наличие экстренного и неотложного состояния по чек-листу, определяет исполнителя, согласовывает с пациентом дату и время явки в медицинскую организацию, обеспечивает резервирование слота за пациентом. Результатом рассмотрения обращения пациента является формирование предварительной записи.

В случае обращения пациента для экстренной или неотложной медицинской помощи, сотрудник Call-центра/регистратуры обеспечивает исключение или наличие экстренного состояния по чек-листу, при экстренном состоянии решает вопрос о вызове скорой медицинской помощи, при неотложном состоянии оценивает возможность оказания услуг в условиях медицинской организации, согласовывает для пациента явку в кабинет неотложной помощи медицинской организации или оформляет заявку вызова на дом медицинского работника. Результатом рассмотрения обращения пациента является: оперативное оказание неотложной медицинской помощи, обеспечение доступности неотложной медицинской помощи, обоснование случая оказания медицинской помощи на дому.

### 3. Чек-лист симптомов для вызова врача на дом

Дети:	Взрослые:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- в возрасте от 0 до 12 месяцев: сыпь, насморк, кашель, ж. стул, t от 37°C и выше, колики и др.;</li> <li>- в возрасте от 1 до 3 лет: t от 37,5°C;</li> <li>- в возрасте старше 3 лет: t от 38°C.</li> <li>- пневмония, одышка, затруднение дыхания;</li> <li>- многократный жидкий стул;</li> <li>- сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с ограничением подвижности;</li> <li>- головокружение, многократная рвота, неуточненная сыпь по всему телу;</li> <li>- хронические заболевания, которые не позволяют пациенту самостоятельно посетить поликлинику (тяжелое течение онкологических заболеваний, инвалидность (I - II группы), параличи, парезы конечностей);</li> <li>- не транспортабельность пациента.</li> <li>- сахарный диабет, бронхиальная астма, хроническая болезнь почек.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение температуры тела выше 38°C;</li> <li>- повышение артериального давления с выраженными нарушениями самочувствия;</li> <li>- пневмония, одышка, затруднение дыхания;</li> <li>- многократный жидкий стул;</li> <li>- сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с ограничением подвижности;</li> <li>- головокружение, многократная рвота, неуточненная сыпь по всему телу;</li> <li>- хронические заболевания, которые не позволяют пациенту самостоятельно посетить поликлинику (тяжелое течение онкологических заболеваний, инвалидность (I - II группы), параличи, парезы конечностей); не транспортабельность пациента.</li> <li>- Беременность - в приоритете, если пациентка жалуется на плохое самочувствие, но самостоятельно посетить врача не может, то необходимо принять вызов на дом.</li> <li>- сахарный диабет, бронхиальная астма, хроническая болезнь почек.</li> </ul>

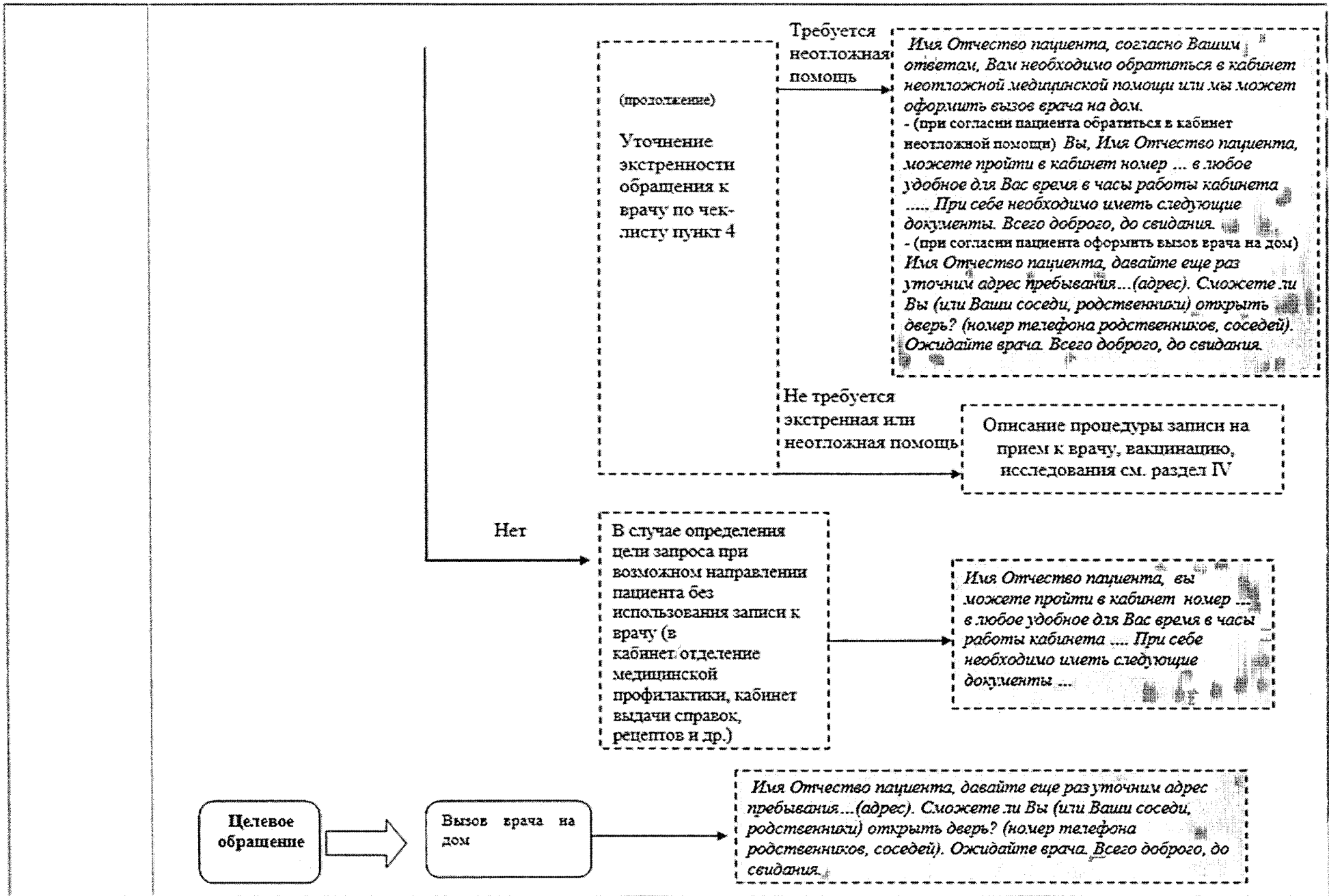
### 4. Чек-лист для определения экстренного и неотложного обращения пациента.

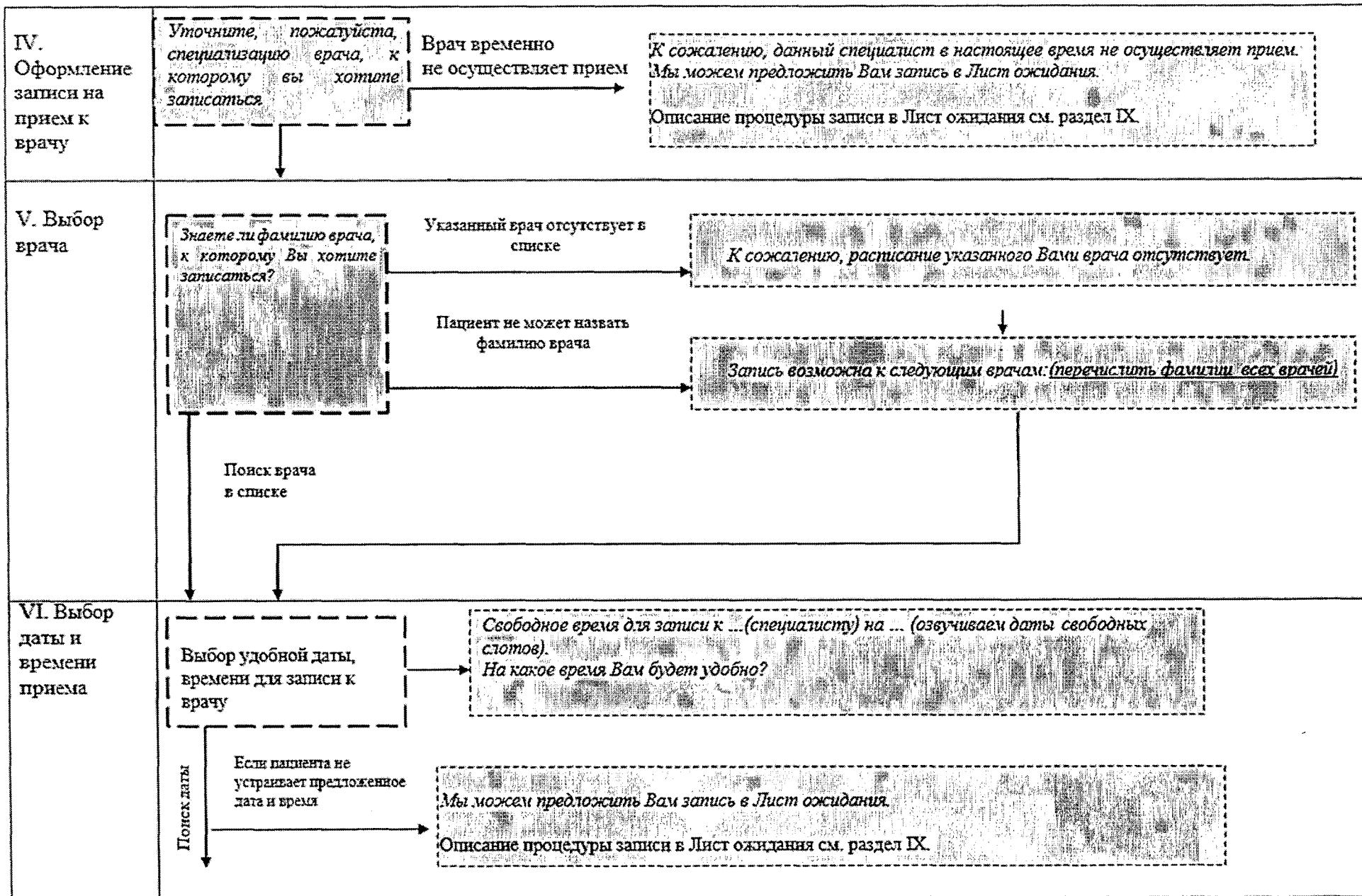
№ п/п	Основная жалоба пациента	Перечень вопросов для формирования повода к вызову	Вариант ответа	Форма вызова
1	Боль в груди	1. Имеются ли боли за грудиной?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-6	Экстренная
		2. Не помогает нитроглицерин (нитроспрей)?	«Нет» на вопросы 1, 3-6	Неотложная
2	Высокое давление	3. Имеется ли бледность, липкий пот?	«Да» на один из вопросов 1-7	Экстренная
		4. Имеется ли затрудненное дыхание?		
		5. Был ли ранее инфаркт?		
		6. Была ли травма?		
		1. Имеется ли боль в области сердца?	«Нет» на вопросы 1-7	Неотложная
		2. Имеется ли затрудненное дыхание?		
		3. Имеется ли рвота?		
		4. Имеется ли онемение руки, ноги?		

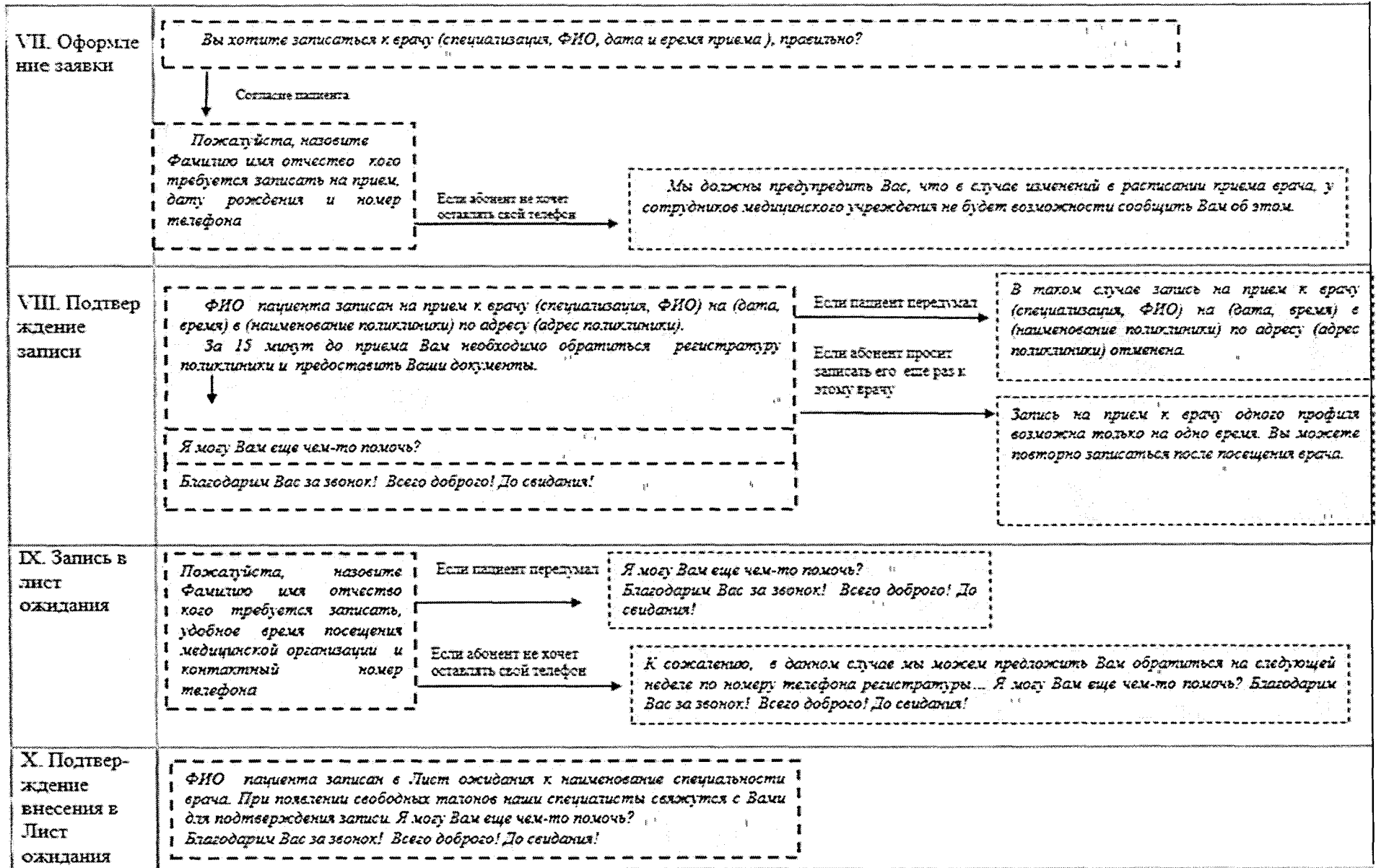
№ п/п	Основная жалоба пациента	Перечень вопросов для формирования повода к вызову	Вариант ответа	Форма вызова
		5. Имеется ли асимметрия лица? 6. Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь? 7. Имеется ли беременность?		
3	Высокая температура	1. Имеется ли потеря сознания? 2. Имеются ли судороги? 3. Имеются ли боли в животе? 4. Имеется ли рвота? 5. Имеется ли затрудненное дыхание?	«Да» на один из вопросов 1-5	Экстренная
			«Нет» на вопросы 1-5	Неотложная
4	Головокружение	1. Была ли травма? 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	Экстренная
			«Нет» на вопросы 1-8	Неотложная

5. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при его обращении в колл-центр или регистратуру медицинской организации



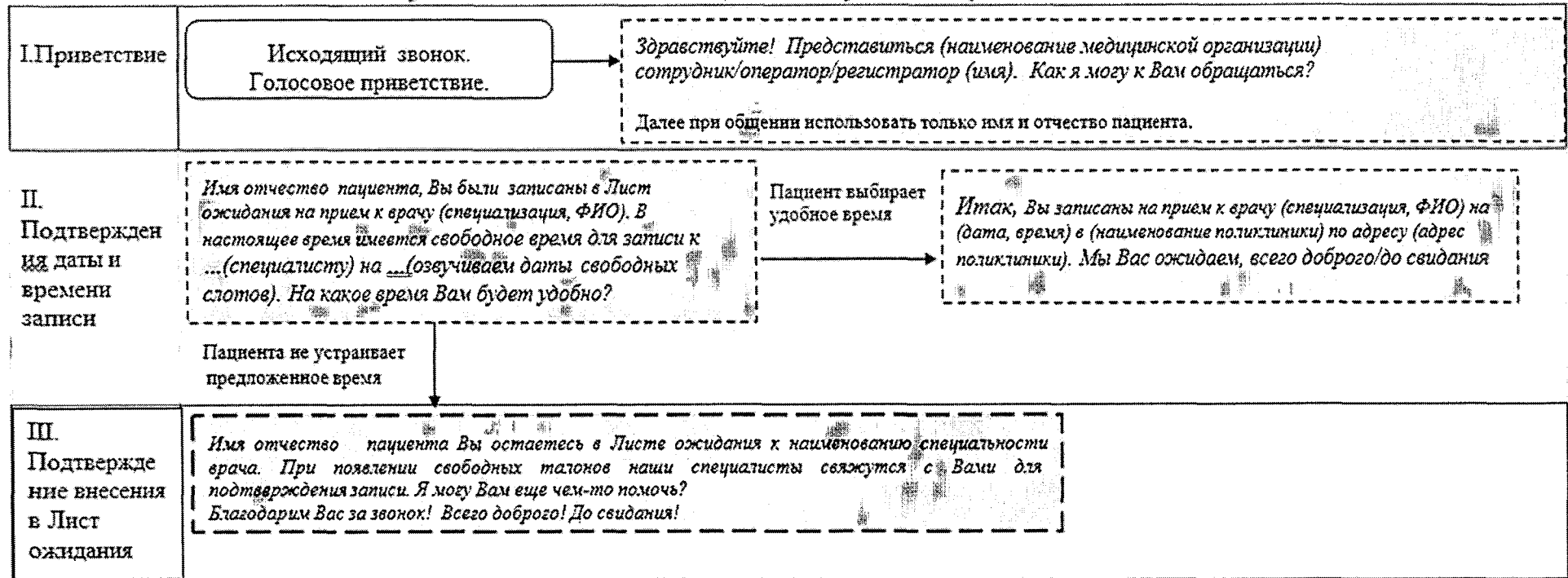




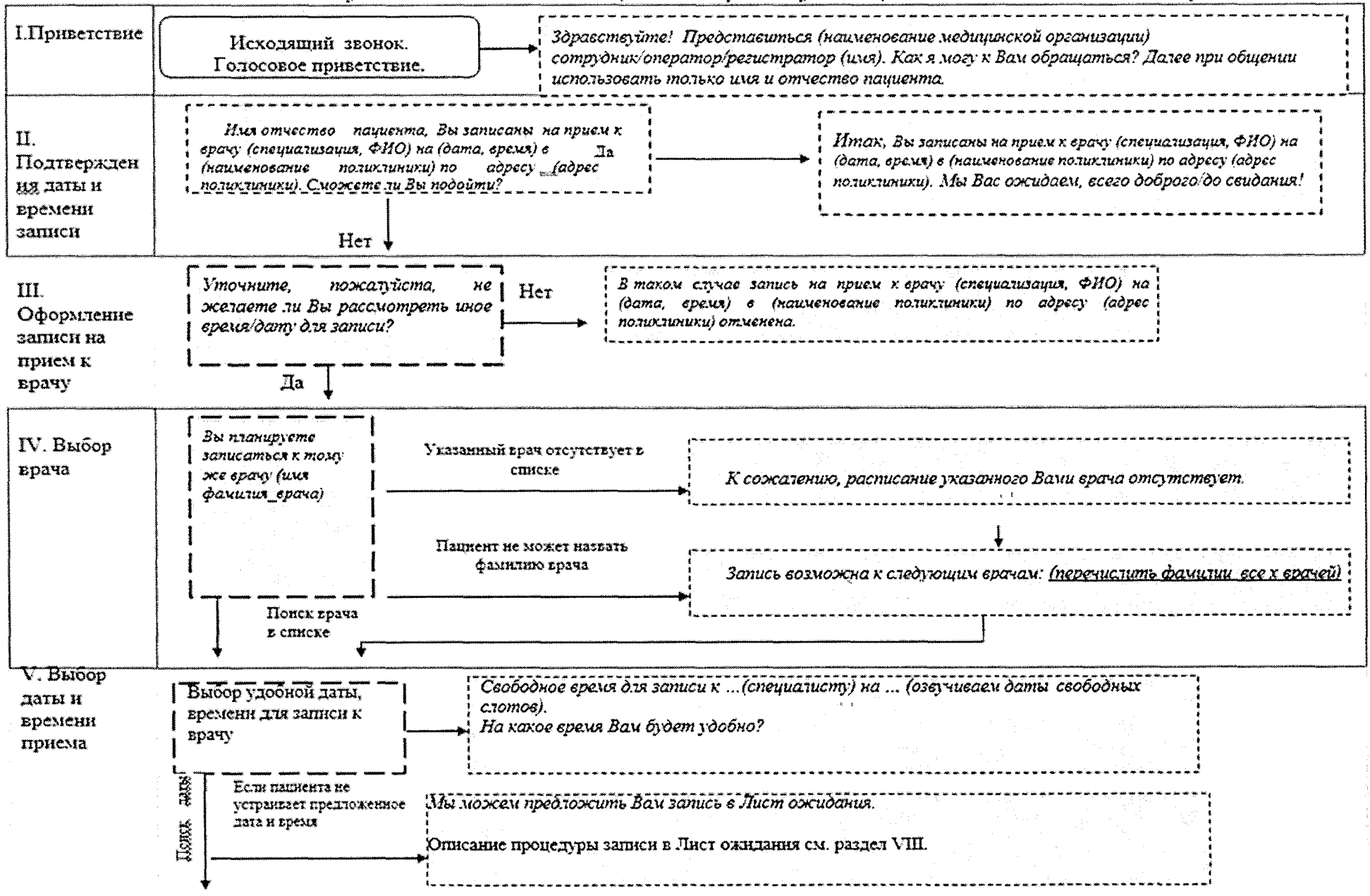




6. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при подтверждении записи из Листа ожидания

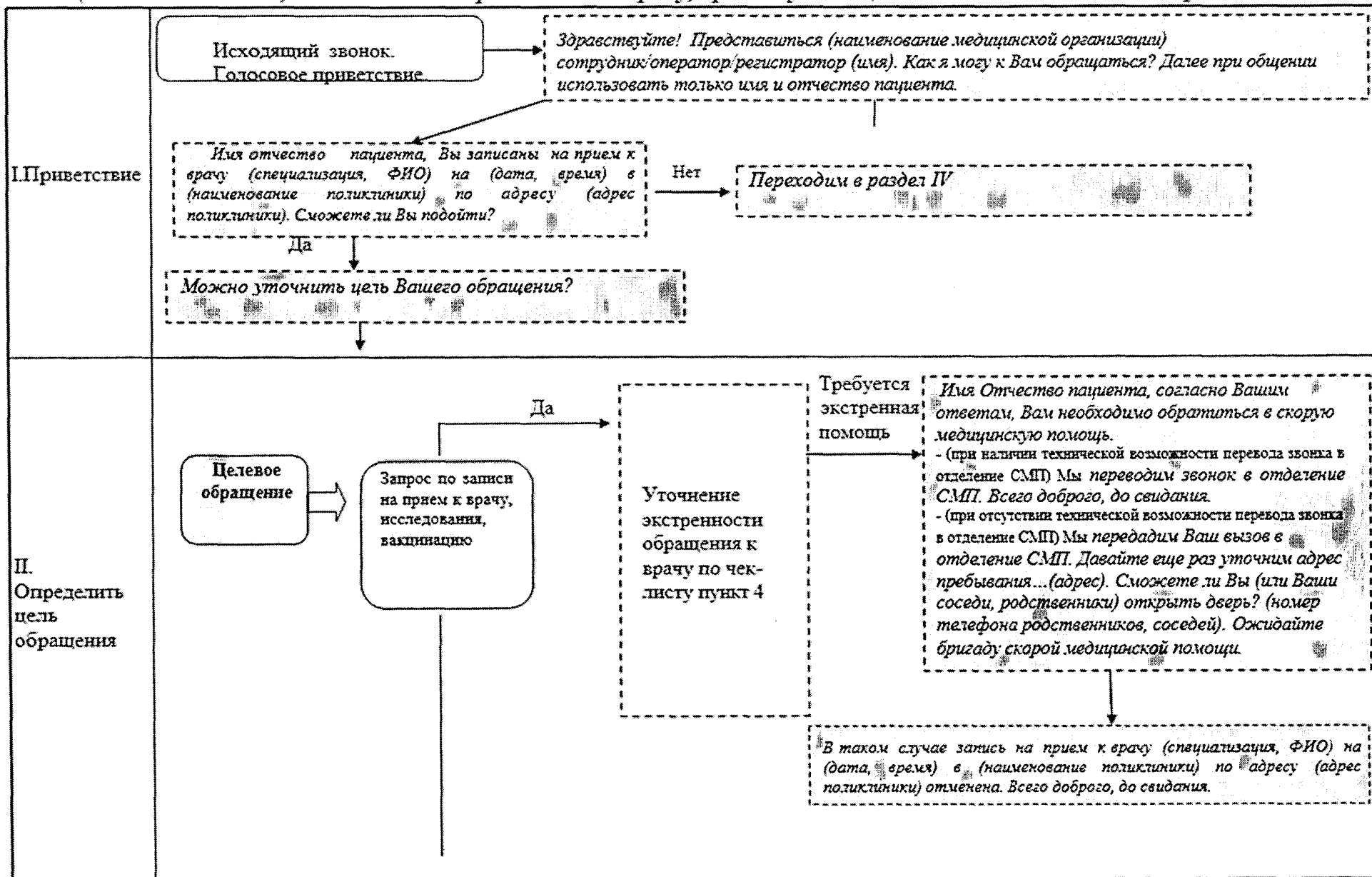


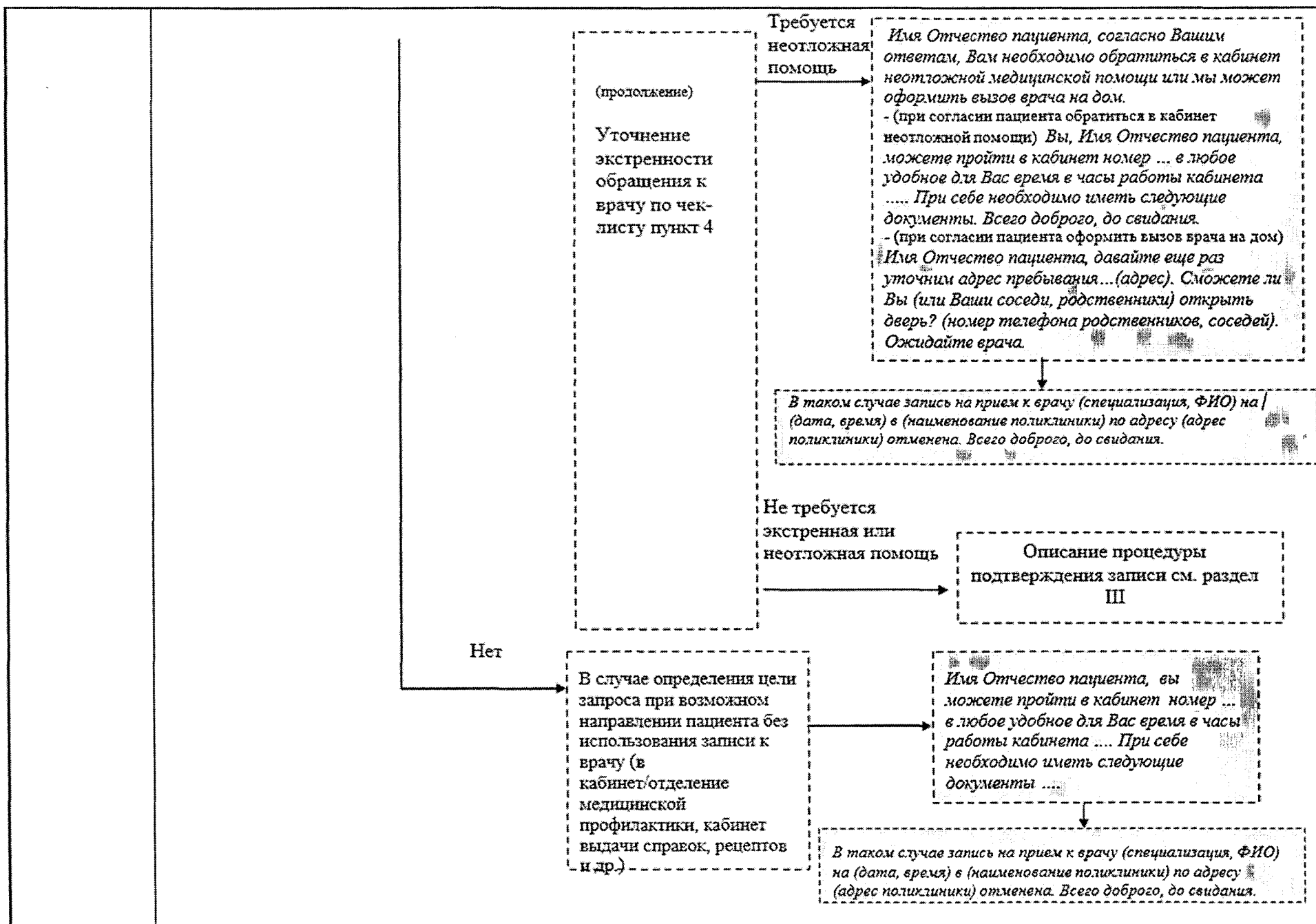
7. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при актуализации записи за 24-48 часов до приема

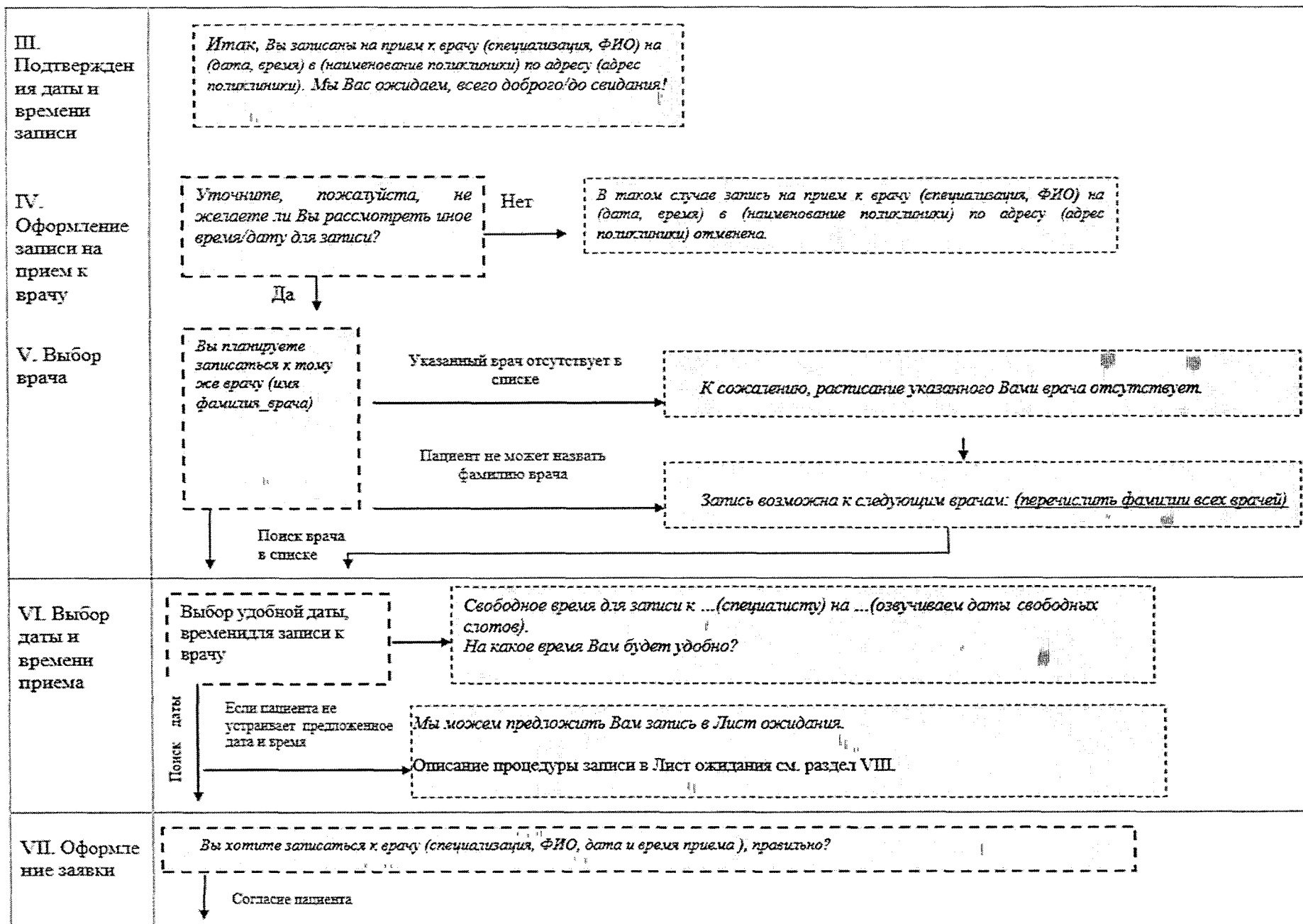


<p>VI. Оформление заявки</p>	<p>Вы хотите записаться к врачу (специализация, ФИО, дата и время приема), правильно?</p> <p>↓ Согласие пациента</p>
<p>VII. Подтверждение записи</p>	<p>ФИО пациента записан на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники). За 15 минут до приема Вам необходимо обратиться регистратуру поликлиники и предоставить Ваши документы.</p> <p>Если пациент передумал → В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена</p> <p>Я могу Вам еще чем-то помочь?</p> <p>Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p>
<p>VIII. Запись в лист ожидания</p>	<p>Пожалуйста, назовите удобное время посещения медицинской организации</p> <p>Если пациент передумал → Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p>
<p>IX. Подтверждение внесения в Лист ожидания</p>	<p>ФИО пациента записан в Лист ожидания к наименованию специальности врача. При появлении свободных талонов наши специалисты свяжутся с Вами для подтверждения записи. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p>

8. Речевой модуль взаимодействия с пациентом, записанных через ЕПГУ и региональный портал медицинских услуг (crimea.k-vrachi.ru) или мобильное приложение К врачу, при актуализации записи за 24-48 часов до приема

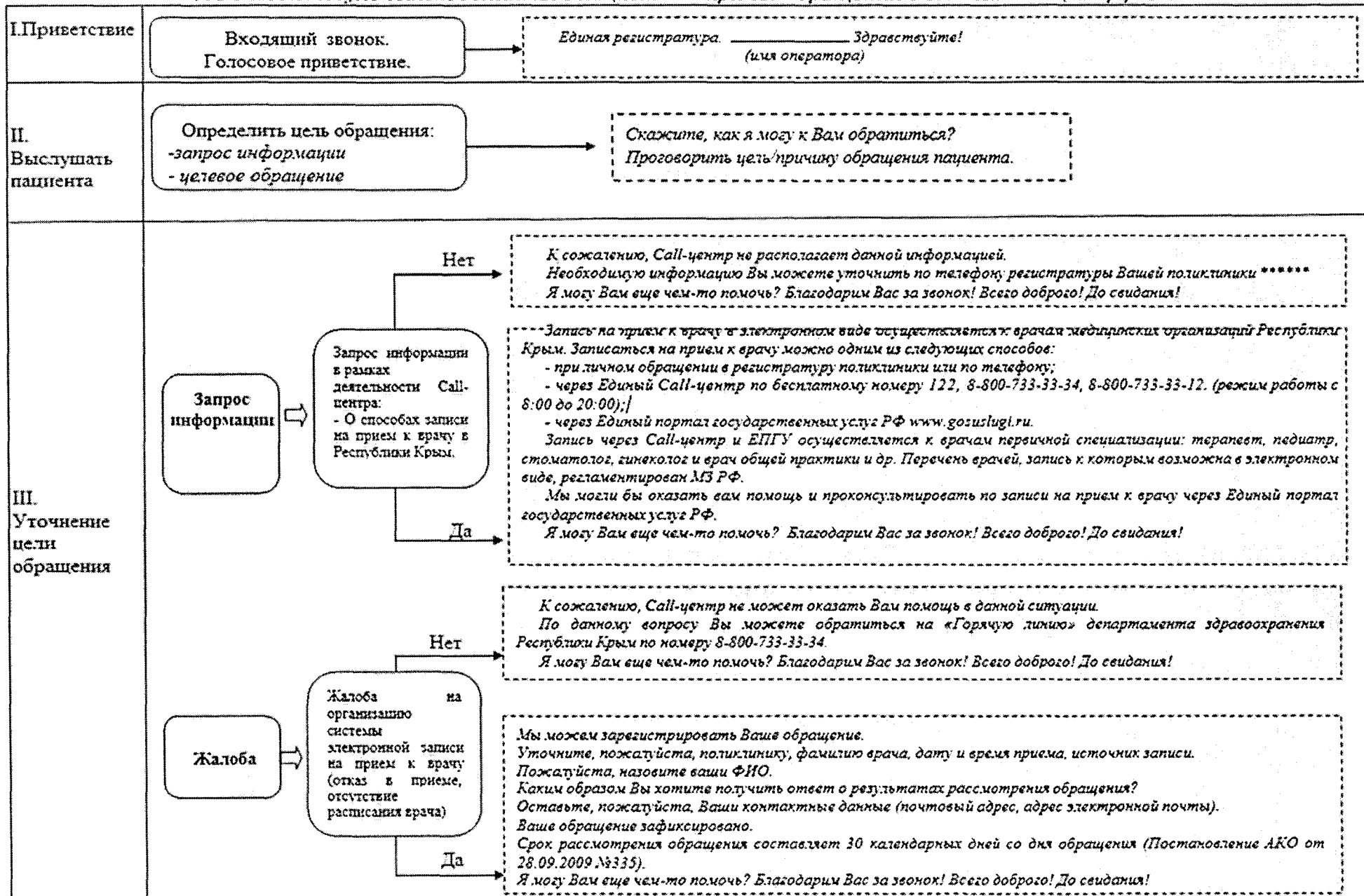




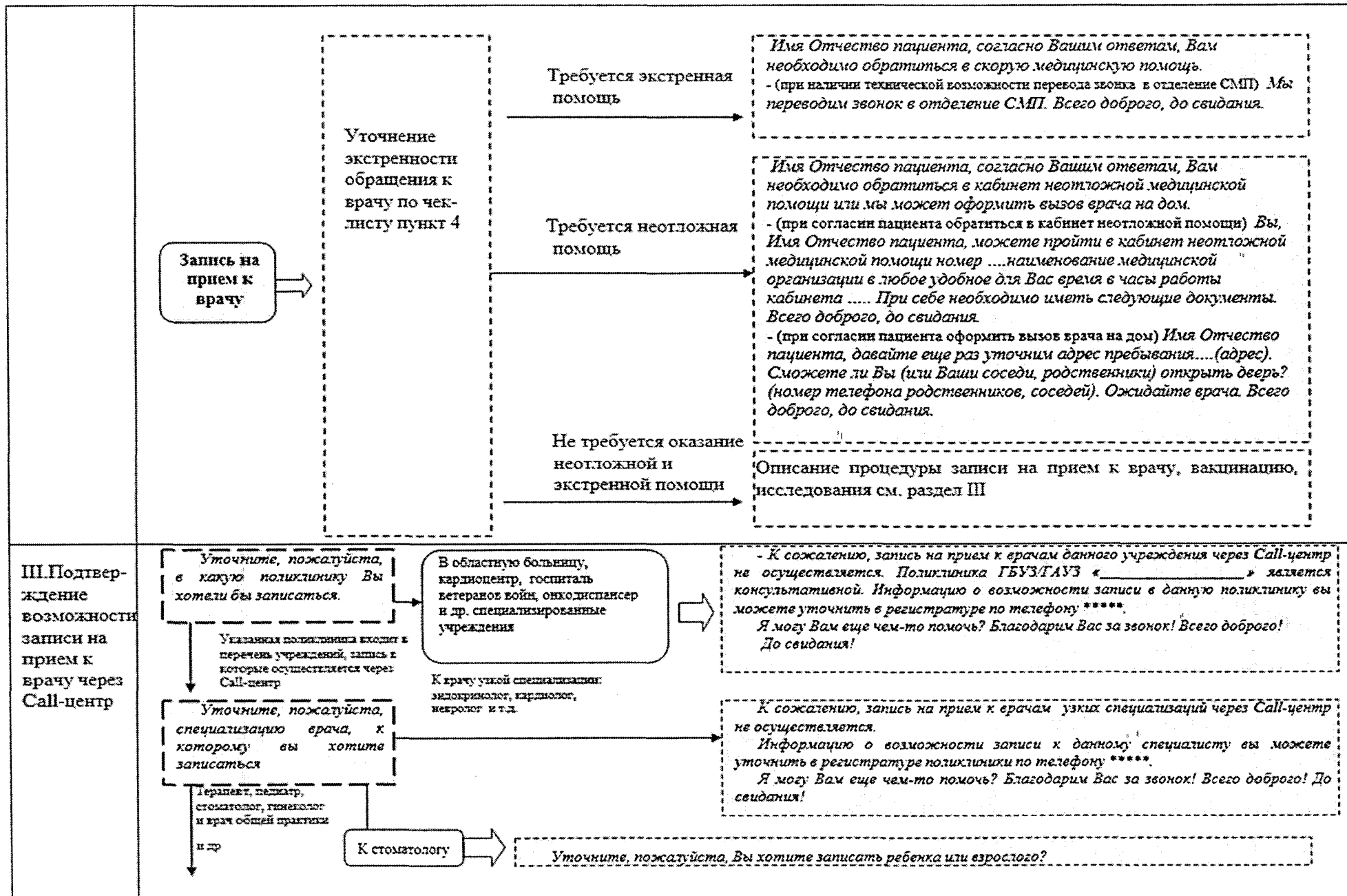


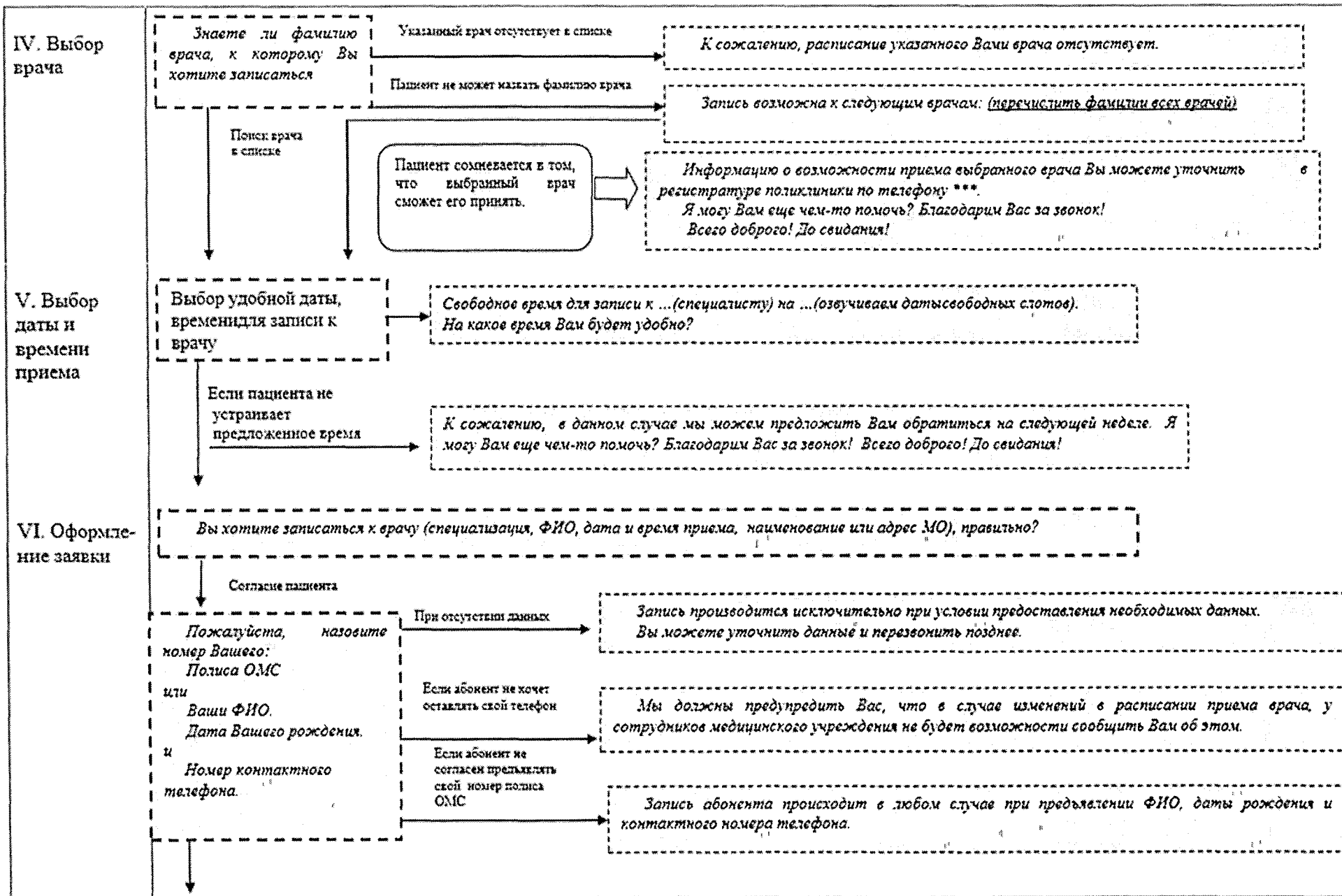
<p>VIII. Подтверждение записи</p>	<p>ФИО пациента записан на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники).      За 15 минут до приема Вам необходимо обратиться регистратуру поликлиники и предоставить Ваши документы.</p> <p>Я могу Вам еще чем-то помочь?</p> <p>Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p>	<p>Если пациент передумал</p>	<p>В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена</p>
<p>IX. Запись в лист ожидания</p>	<p>Пожалуйста, назовите удобное время посещения медицинской организации</p>	<p>Если пациент передумал</p>	<p>Я могу Вам еще чем-то помочь?      Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p>
<p>X. Подтверждение внесения в Лист ожидания</p>	<p>ФИО пациента записан в Лист ожидания к наименованию специальности врача. При появлении свободных талонов наши специалисты свяжутся с Вами для подтверждения записи. Я могу Вам еще чем-то помочь?      Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</p>		

9. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при его обращении в единый Call-центр региона









VII. Подтверждение записи

ФИО абонента! Вы записаны на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники).

Номер Вашей записи \*\*\*\*\* (указан в талоне)

За 15 минут до приема Вам необходимо обратиться регистратуру поликлиники и предоставить Ваши документы.

Я могу Вам еще чем-то помочь?

Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!

Если абонент передумал

Если абонент просит записать его еще раз к этому врачу

В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена

Запись на прием к врачу одного профиля возможна только на одно время. Вы можете повторно записаться после посещения врача.

## 10. Стандарты коммуникации

### 10.1. Основные правила ведения телефонных разговоров

- Будьте вежливы, деликатны, внимательны.
- Приветствуйте каждого пациента.
- Будьте доброжелательны.
- Будьте инициативны.
- Прощайтесь с пациентами.

Рекомендации по приветствию пациентов.

- с 8:00 до 12:00 – Доброе утро!
- с 12:00 до 16:00 – Добрый день!
- с 16:00 до 18:00- Добрый вечер!

В течение дня рекомендуется чередовать эти приветствия с приветствием «Здравствуйте!». Обратите внимание, что если пациент выглядит озабоченным, огорченным, напряженным, то в этом случае рекомендуется всегда использовать приветствие «Здравствуйте!».

### 10.2. Характеристика речи во время разговора.

При разговоре рекомендуется:

- Следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы;
- Говорить кратко, конкретно и по существу;
- Из-за особенности телефонной связи – четко выговаривать слова, чтобы пациент хорошо их слышал и понимал;
- Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, он может переспросить пациента, во избежание недопонимания, используя фразу «Повторите, пожалуйста, я не расслышал(а);
- Рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий.
- Не использовать профессиональный сленг и сокращения. Например: ЕМИАС, ФСС, ВК и т.д.
- Используйте фразы «Вы можете...», исключите фразы «Вы должны»
- Исключайте доминирование и навязывание своей позиции Пациенту, даже если он не прав.
- Обращайте внимание на соотношение того, что Вы говорите и как говорите, так как даже небольшое расхождение между словами и жестами/интонацией/мимикой может стать конфликтом.
- Внимательно выслушайте Пациента, проясните ситуацию.
- Извиняйтесь, когда это было необходимо. Этого может быть достаточно, чтобы разрешить конфликт.

- Делайте как можно больше благожелательных посылов (благодарность, уважение, корректность, внимание, сочувствие, интерес к личности и ситуации и т.д.)

### 10.3. Техника бесконфликтного общения.

Во время общения между сотрудником и пациентом могут возникать барьеры, препятствующие пониманию и эффективному взаимодействию

Барьеры коммуникаций	Пути решения
Различие между ожиданиями Пациента и тем, что он получает.	Выяснить суть обращения, чтобы предоставить информацию в соответствии с запросом. Важные моменты (правила, стандарты) можно проговорить несколько раз, сохраняя спокойный вежливый тон.
Языковые различия Различное понимание одних и тех же слов или использование профессиональных (непонятных пациенту) жаргонизмов.	Убедитесь, что пациент понимает вас. При необходимости повторите информацию несколько раз, запишите важную информацию (номер кабинета, дату и время приема, фамилию врача) на листке и отдайте пациенту. Говорить на простом и понятном для пациента языке, используя простые фразы.
Эмоциональность. Отсутствие дружелюбия в общении, равнодушие со стороны сотрудников или раздражение и проявление недовольства.	Помнить о важной роли невербального общения во время разговора (мимика, позы, зрительный контакт, интонации), а также о том, что не допустить конфликт проще, чем его разрешить.
Непоследовательные коммуникации. Нарушение порядка шагов в алгоритме беседы. Например, отсутствие необходимых поясняющих вопросов после знакомства.	Стараться следовать единому шаблону беседы: установление контакта, прояснение сути вопроса, предоставление информации, завершение.
Информационная перегрузка Большое количество информации, быстрый темп или отсутствие пауз.	Говорить стоит размеренным, небыстрым темпом. Следует предоставлять информацию кратко, по существу. Если Вы озвучиваете большой объем информации стоит делать небольшие паузы (2-3 секунды), чтобы пациенту было легче усваивать информацию)

**Алгоритм ведения расписания приема врачей медицинских организаций с использованием Единой медицинской информационной системы здравоохранения Республики Крым**

1. Термины и их определения.

Термины	Определение
Слот	Период времени в расписании приема медицинского работника, установленный для оказания единичного случая первичной медико-санитарной помощи (в т.ч. приема одного пациента, проведения одного диагностического исследования, проведения одной лечебной процедуры)
Конкурентный слот	Слот, доступный для всех каналов записи с целью первичного приема 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 прием к врачу, диагностическое исследование, лечебную процедуру
Типовое расписание	Последовательно составленный на месяц типовой набор слотов, учитывающий режим работы медицинской организации, выходные и праздничные дни
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
Утвержденное расписание	Типовое расписание, адаптированное с учетом штатной численности и медицинских ресурсов конкретной медицинской организации
ЕМИСЗ РК	Единая медицинская информационная система здравоохранения Республики Крым
Лист ожидания	Механизм сбора заявок на запись к врачу при отсутствии вакантных слотов в расписании с последующей записью в случае появления освободившегося слота в ЕМИСЗ РК

Настоящий алгоритм представляет собой описание последовательности действий, подходов и сроков формирования и ведения расписания, маршрутизации пациентов при осуществлении записи на прием к врачам медицинских организаций.

2. Участники процессов формирования расписания и записи на прием в медицинских организациях (перечень, функции).

Перечень работников медицинских организаций, ответственных за работу с расписанием, определяется приказом руководителя медицинской организации и содержит следующие рекомендуемые должности участников процесса:

- 1) главный врач/уполномоченное лицо (не ниже заместителя главного врача);
- 2) заведующий структурным подразделением;
- 3) администратор медицинской организации ответственный за работу в ЕМИСЗ РК;
- 4) сотрудник отдела кадров;
- 5) оператор кол-центра/регистратуры медицинской организации;
- 6) администратор медицинской организации (помощь при работе с инфоматом);
- 7) средний медицинский персонал, немедицинский персонал.

3. Функции работников медицинской организации, ответственных за работу с расписанием.

### **Алгоритм действий главного врача при процессе формирования расписания и записи на прием к врачу в медицинской организации**

<b>Участник процесса</b>	<b>Функции в рамках реализации</b>	<b>Получение результата</b>	<b>Алгоритм действий</b>
Главный врач	Утверждает данные о кабинетах, оборудовании	В случае утверждения используется для подготовки проекта расписания	Анализ служебной информации о состоянии кабинетов и оборудовании медицинской организации. При соответствии установленным нормам, согласование
		В случае наличия замечаний, направляется на доработку заместителю главного врача по поликлинике	Ставит в известность заместителя главного врача по поликлинике и специалиста АХЧ, определяет срок устранения замечаний. Устранение замечаний: Оперативно рассматривается вопрос повторно. Если требует длительного времени - рассматриваются вспомогательные кабинеты и аренда оборудования в других медицинских организациях
	Утверждает порядок составления расписания работы медицинских ресурсов в электронном виде, интервалы приема работников	В случае утверждения используется для подготовки проекта расписания В случае наличия замечаний, направляется	Анализ служебной информации о медицинских ресурсах медицинской организации. При соответствии установленным нормам, согласование.

	медицинской организации по каждой должности, интервалы проведения диагностических исследований и лечебных процедур по каждому виду исследований и процедур	на доработку заместителю главного врача по поликлинике	Поиск привлечения ресурсов путем внутреннего совместительства или привлечения из других медицинских организаций
	Утверждает проект расписания	В случае утверждения расписание размещается в информационной системе. В случае наличия замечаний, направляется на доработку заместителю главного врача по поликлинике	Просматривает проект расписания с учетом возможности записи на прием в течение 14 дней. Проверяет возможность записи к специалистам приоритетных специальностей. Утверждает проект расписания. Ставит в известность заместителя главного врача по поликлинике о наличии замечаний и определяет срок устранения замечаний. Повторно просматривает расписание
	Контролирует корректность расписания в ЕМИСЗ РК	Замечаний при контроле не выявлено, продолжает работу	В ежедневном режиме просматривает расписание на соответствие требованиям
		В случае наличия замечаний, заместитель главного врача по поликлинике устраняет замечания и докладывает главному врачу о результатах. В случае необходимости проводится проверка обязанности ответственных лиц	Ставит в известность заместителя главного врача по поликлинике, определяет срок устранения замечаний Устранение замечаний: Оперативно рассматривается вопрос, замечания устраняются. Требуется длительного времени - рассматриваются возможность привлечения сил и средств как внутри медицинской организации, так и из других медицинских организаций

**Алгоритм действий заведующего структурным подразделением  
(заместителя главного врача по поликлинике) при процессе  
формирования расписания и записи на прием к врачу  
в медицинской организации**

Участник процесса	Функции в рамках реализации	Получение результата	Алгоритм действий
Заведующий структурным подразделением (заместитель)	Готовит сведения о расписании медицинских работников и кабинетов	Расписание формируется с учетом нахождения на рабочих местах медицинских работников и готовности	Анализ служебной информации о готовности кабинетов к приему пациентов и нахождении на



главного врача по поликлинике)		кабинетов к приему пациентов исходя из графика работы	рабочих местах медицинских работников. При соответствии установленным нормам, направление главному врачу на утверждение
		В случае отсутствия специалиста дополнительно привлекаются медицинские работники путем внутреннего совместительства или из другой медицинской организации	Анализ причин отсутствия медицинских работников на рабочих местах, решение о привлечении к работе путем внутреннего совместительства или из других медицинских организаций
	Формирует проект расписания	Расписание сформировано с учетом имеющихся и привлеченных медицинских работников	Ежедневно готовится расписание с учетом приоритетности специалистов, времени приема и графика работы поликлиники
	Собирает и готовит сведения для изменения расписания медицинских работников и кабинетов	Анализируется информация от кадровой, экономической и хозяйственной службы о возможности формирования расписания и принимаются управленческие решения. Замечаний при контроле не выявлено, продолжает работу	Анализируется служебная информация о наличии медицинских работников, о причинах отсутствия и сроках, резерва медицинских работников как внутри медицинской организации, так и извне. В ежедневном режиме просматривает расписание на соответствие требованиям
Контролирует корректность расписания в ЕМИСЗ РК	В случае наличия замечаний, дополнительных медицинских работников	Устранение замечаний: оперативно рассматривается вопрос, замечания устраняются. Требуется длительного времени - рассматриваются возможность привлечения сил и средств как внутри медицинской организации, так и из других медицинских организаций	

### Алгоритм действий администратора медицинской организации при процессе формирования расписания и записи на прием к врачу в медицинской организации

Участник процесса	Функции в рамках реализации	Получение результата	Алгоритм действий
Администратор медицинской организации	Вводит данные о подразделениях МО в ЕМИСЗ РК	Данные о подразделениях МО введены в ЕМИСЗ РК	Берет данные для внесения в ЕМИСЗ РК из ФРМО Вносит данные
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	Обращение в техподдержку, решение вопроса. Информирование заместителя главного врача для внесения изменений в ФРМО После внесения изменений в ФРМО, повторно вносит данные в ЕМИСЗ РК

	Вводит данные о медицинских ресурсах в ЕМИСЗ РК	Данные о медицинских ресурсах введены в ЕМИСЗ РК	Берет данные для внесения в ЕМИСЗ РК из ФРМР Вносит данные
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	Обращение в техподдержку, решение вопроса. Информирование заместителя главного врача для внесения изменений в ФРМР. После внесения изменений в ФРМР, повторно вносит данные в ЕМИСЗ РК
	Вводит данные об участках обслуживания в медицинской организации в ЕМИСЗ РК	Данные об участках обслуживания в медицинской организации введены в ЕМИСЗ РК	Берет данные для внесения в ЕМИСЗ РК из ФРМО Вносит данные
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	Обращение в техподдержку, решение вопроса. Информирование заместителя главного врача для внесения изменений в ФРМО. После внесения изменений в ФРМО, повторно вносит данные в ЕМИСЗ РК
	Вносит в ЕМИСЗ РК утвержденный проект расписания медицинской организации	Утвержденный проект расписания внесен	Вносит в ЕМИСЗ РК утвержденный проект расписания
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	Обращение в техподдержку, решение вопроса. В случае отсутствия ответа из техподдержки, информирование заместителя главного врача. После устранения причин, повторно вносит данные в ЕМИСЗ РК
Контролирует корректность расписания в ЕМИСЗ РК	Расписание внесено корректно	Ежедневный контроль корректности расписания	
	Вносятся изменения в расписание по поручению заместителя главного врача по поликлинике	При изменении в расписании, вносит изменения на основании письменного поручения непосредственного руководителя	
	В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	Обращение в техподдержку, решение вопроса. Информирование заместителя главного врача для внесения изменений в ФРМО. После внесения изменений в ФРМО, повторно вносит данные в ЕМИСЗ РК	

**Алгоритм действий администратора медицинской организации (помощь при работе с инфоматом) при процессе формирования расписания и записи на прием к врачу в медицинской организации**

Участник процесса	Функции в рамках реализации	Получение результата	Алгоритм действий
Администратор медицинской организации (помощь при работе с инфоматом)	Устанавливает цель обращения пациента	Обращение с целью записи на прием к врачу в плановом порядке, для оказания экстренной помощи, неотложной помощи, консультации, не требующей записи на прием к врачу	Доброжелательно приветствует пациента. Устанавливает доверительное отношение с пациентом. Уточняет причины обращения и цель обращения
	Осуществляет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения	Определение вида помощи: плановый прием, экстренная или неотложная помощь, консультация без записи на прием	В случае записи на прием в плановом порядке - процедура записи на прием к врачу. В случае экстренного состояния - незамедлительная консультация врача-специалиста. В случае необходимости оказания неотложной помощи - направление в кабинет неотложной помощи. При необходимости вызова врача на дом, оформление заявки на вызов медработника. При необходимости консультации без записи на прием к врачу, направление к администратору
	При необходимости помогает осуществить запись	Осуществление записи пациента через инфомат или обращение к оператору колл-центра для внесения в «Лист ожидания»	Уточняет необходимость помощи для записи на прием к врачу. При отсутствии необходимости, пациент записывается самостоятельно. При необходимости, уточняет наличие документов (СНИЛС, полис медицинского страхования), ФИО, адрес, факт прикрепления к поликлинике, к какому специалисту необходимо записаться, удобное время и дату. Осуществляет процесс записи

**Алгоритм действий администратора Единой медицинской информационной системы здравоохранения Республики Крым (далее – ЕМИСЗ РК) при процессе формирования расписания и записи на прием к врачу в медицинской организации**

Участник процесса	Функции в рамках реализации	Получение результата	Алгоритм действий
Администратор ЕМИСЗ РК	Администрирует пользователей	Добавляет или удаляет пользователей в ЕМИСЗ РК	При получении служебной информации от руководителя,

	ЕМИСЗ РК		вносит данные в ЕМИСЗ РК (исключает пользователей из ЕМИСЗ РК)
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	Обращение в техподдержку, решение вопроса, информирование заместителя главного врача
	Вводит классификаторы и справочники уровня медицинской организации	Добавление или удаление классификаторов и справочников	При получении служебной информации от руководителя вносит данные в ЕМИСЗ РК (исключает из ЕМИСЗ РК)
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	Обращение в техподдержку, решение вопроса, информирование заместителя главного врача

**Алгоритм действий оператора Единой медицинской информационной системы здравоохранения Республики Крым (далее – ЕМИСЗ РК) при процессе формирования расписания и записи на прием к врачу в медицинской организации**

Участник процесса	Функции в рамках реализации	Получение результата	Алгоритм действий
Оператор колл-центра медицинской организации	Устанавливает цель обращения пациента	Обращение с целью записи на прием к врачу в плановом порядке, для оказания экстренной помощи, неотложной помощи, консультации, не требующей записи на прием к врачу	Доброжелательно приветствует пациента Устанавливает доверительное отношение с пациентом Уточняет причины обращения и цель обращения
	Проводит идентификацию пациента при его обращении	Сравнивает данные, полученные от пациента, с данными в ЕМИСЗ РК	Проверяет в ЕМИСЗ РК наличие сведений о застрахованном гражданине
		В случае отсутствия пациента в ЕМИСЗ РК, информирует непосредственного руководителя	В случае отсутствия информации в ЕМИСЗ РК, выясняет факт прикрепления к поликлинике, при отсутствии прикрепления рекомендует обратиться в поликлинику для прикрепления. При наличии экстренной ситуации переводит вызов на диспетчерский центр скорой помощи.
	В случае некорректных данных о пациенте корректирует информацию в ЕМИСЗ РК	У пациента уточняется достоверная информация (ФИО, дата рождения, адрес, СНИЛС, контактный телефон) и вносится в ЕМИСЗ РК	

	Осуществляет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения	Определение вида помощи: плановый прием, экстренная или неотложная помощь, консультация без записи на прием	Согласно чек-листу ЕМИСЗ РК, определяется нуждаемость пациента в виде помощи (плановая, экстренная, неотложная, скорая, консультация по вопросу, не требующему записи на прием к врачу).
			После определения вида помощи, пациента: записывается на плановый прием, или в лист ожидания, или фиксирует вызов врача на дом. Диспетчеру скорой медицинской помощи, передается в поликлинику для вызова врача на дом, проводится консультация в случае отсутствия необходимости записи на прием к врачу
	Осуществляет запись на прием к врачу, либо перенаправляет звонок по компетенции	Согласование с пациентом дату и время явки в медицинскую организацию для получения плановой медицинской помощи, резервирование слота за пациентом	Вежливо уточняет у пациента желательную дату и время записи на прием к врачу. Просматривает наличие свободного слота для записи. При наличии свободного слота - записывает на прием, при отсутствии - записывает в «Лист ожидания». Информирует пациента о результате
		При необходимости оказания неотложной помощи согласование с пациентом явки в кабинет неотложной помощи или вызова врача на дом в зависимости от состояния по результату опроса по чек-листу	В соответствии с чек-листом формируется вызов врача на дом в ЕМИСЗ РК или обращение в кабинет неотложной помощи
		Информирование пациента по вопросам, не требующих записи на прием к врачу, по отдельной инструкции	Отвечает на вопросы пациента в соответствии с имеющейся инструкцией с ответами на наиболее часто задаваемые вопросы
	При отсутствии свободных слотов для записи вносит данные пациента в «Лист ожидания ЕМИСЗ РК	Информирование пациента об отсутствии мест на ближайшие 14 дней и внесение пациента в «Лист ожидания» ЕМИСЗ РК	В случае отсутствия свободных слотов, пациент информируется о внесении в «Лист ожидания» с организацией консультации в течение 14 дней с момента внесения для врачей-специалистов, для врача терапевта участкового в течение 24 часов. Вносит в «Лист ожидания» пациента
	Проводит обзвон пациентов с целью подтверждения явки даты и время планируемого оказания	Уточнение у пациента цели посещения и явке в назначенное время и дату. Подтверждение явки по предварительной записи.	

	медицинской помощи за 24-28 часов до визита (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи		
	Проводит информирование пациентов по телефону об отмене записи на прием к врачу в случае болезни медицинского работника и последующей перезаписью пациента;	Перенос записи на другую дату и согласование с пациентом	При звонке пациенту информирует о переносе записи по инициативе МО (болезнь медработника и т.д.): вежливо уточняет у пациента желательную дату и время переноса записи на прием к врачу. Просматривает наличие свободного слота для записи. При наличии свободного слота - записывает на прием, при отсутствии - записывает в «Лист ожидания». Информировать пациента о результате.
	Активно формирует поток по профилактической работе	Маршрутизация пациента без записи в отделение медицинской профилактики	В случае планового обращения, предлагает пациенту без предварительной записи посетить кабинет медицинской профилактики

### Алгоритм действий работника отдела кадров при процессе формирования расписания и записи на прием к врачу в медицинской организации

Участник процесса	Функции в рамках реализации	Получение результата	Алгоритм действий
Работник отдела кадров	При приеме на работу медицинского работника на основании приказа о приеме на работу вводит данные в ЕМИСЗ РК, ФРМР	Добавляет данные о приеме на работу медицинского работника в ЕМИСЗ РК, ФРМР	При трудоустройстве медицинского работника в течение 3 суток заносит полную информацию в ФРМР и ЕМИСЗ РК
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	В случае невозможности занесения данных в ФРМР и ЕМИСЗ РК, информирует службу технической поддержки медицинской организации. Ответ в течении суток.
			В случае отсутствия ответа, информирует руководителя медицинской организации. После устранения ошибки, повторно вносит информацию в ФРМР и ЕМИСЗ РК

	Вводит данные о месте работы (изменении места работы) медицинского работника в справочник персонала ЕМИСЗ РК, ФРМР	Добавляет данные о месте работы (изменении места работы) медицинского работника в справочник персонала ЕМИСЗ РК, ФРМР	В течение 3 суток заносит информацию о месте работы в ФРМР и ЕМИСЗ РК
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	В случае невозможности занесения данных в ФРМР и ЕМИСЗ РК, информирует службу технической поддержки медицинской организации. Ответ в течение суток
			После устранения ошибки, повторно вносит информацию в ФРМР и справочник персонала ЕМИСЗ РК
	При увольнении медицинского работника на основании подписанного приказа о его увольнении проставляет соответствующую отметку в ЕМИСЗ РК, ФРМР	Добавляет данные об увольнении медицинского работника в ЕМИСЗ РК, ФРМР	В течение суток заносит информацию о месте работы в ФРМР и ЕМИСЗ РК
		В случае технических проблем, обращение в техподдержку медицинской организации, при отсутствии ответа информирование заместителя главного врача	В случае невозможности занесения данных в ФРМР и ЕМИСЗ РК, информирует службу технической поддержки медицинской организации. Ответ в течение суток. В случае отсутствия ответа, информирует руководителя медицинской организации вносит информацию в ФРМР и справочник персонала ЕМИСЗ РК

#### 4. Формирование расписания и контроль правильности его формирования.

Процесс формирования и ведения расписания включает этапы, выполняемые последовательно:

- 1) формирование, согласование и утверждение расписания, внесение электронного расписания в ЕМИСЗ РК;
- 2) внесение изменений в действующее (утвержденное) расписание, контроль актуальности действующего расписания.

Первичный ввод сведений о численности врачей, числе занимаемых ими штатных единиц, кабинетах, в которых они осуществляют прием, должен проводиться в медицинской организации и в дальнейшем уточняться при изменении штатного расписания, изменении перечня оказываемых медицинской организацией медицинских услуг. По завершении первичного ввода указанных сведений должна быть обеспечена актуализация данных сведений в ЕМИСЗ РК на постоянной основе. Актуализацию сведений о медицинских работниках медицинской организации следует проводить на основании приказов руководителя медицинской организации, а также изменений в статусе и данных работников со дня подписания трудового договора.

Основой для разработки расписания в медицинской организации являются типовые наборы слотов согласно Приложению 4 к настоящему приказу. Расписание разрабатывается по специальностям врачей с учетом нормы рабочего времени, типов посещения пациента (по заболеванию, с профилактической целью, повторные обращения и др.), их структуры, специфики и режима работы медицинских организаций.

Расписание работы медицинского персонала и работы лечебно-диагностических кабинетов следует составлять на один календарный месяц. Утвержденное расписание вносится в ЕМИСЗ РК. Горизонт доступной записи составляет 14 дней, необходимо обеспечить формирование расписания на 14 календарных дней от текущей даты.

Руководитель медицинской организации или уполномоченное лицо обеспечивает соблюдение и ежедневный контроль по представлению электронной записи на прием к врачу в медицинской организации по следующему правилу: доля конкурентных слотов (слотов, доступных для всех каналов записи: ЕПГУ, региональный портал медицинских услуг (crimea.kvrach.ru), единый региональный Call-центр 122, Call-центр и регистратура медицинской организации, инфомат) для записи к врачу должна составлять не менее 75%, а доля неконкурентных слотов (запись на повторный прием) не более 25% от общего числа слотов. При этом для некоторых должностей количество неконкурентных слотов может быть снижено, при этом увеличено число конкурентных слотов.

При этом должно обеспечиваться правило: не менее 75% общего времени работы врача, в рамках которого осуществляется прием пациентов, должно быть выделено под приемы, запись на которые осуществляется на конкурентной основе.

Руководитель медицинской организации обязан утвердить локальным нормативным актом типовой набор слотов в отношении врачей-специалистов медицинской организации из числа 14 специальностей, указанных в Приложении 2 настоящего приказа, по форме, аналогичной Приложению 4 к настоящему приказу. Проект указанного локального нормативного акта должен быть разработан и направлен на согласование в Министерство здравоохранения Республики Крым в течение 10 дней со дня издания настоящего приказа.

Министерство здравоохранения Республики Крым в течение 3 дней согласовывает указанный выше проект локального нормативного акта медицинской организации, либо отказывает в согласовании в случае наличия необоснованных отклонений от типового набора слотов и рекомендуемых норм времени приема врачей-специалистов в медицинских организациях, установленных Приложением 4 к настоящему приказу. В последнем случае руководитель медицинской организации дорабатывает проект локального нормативного акта и направляет на повторное согласование.

Локальные нормативные акты медицинских организаций об утверждении типового набора слотов должны быть приняты медицинскими организациями в течение 20 дней со дня издания настоящего приказа.



Изменение утвержденного в медицинской организации типового набора слотов осуществляется в том же порядке, что и первоначальное утверждение (по согласованию с Министерством здравоохранения Республики Крым).

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Крым «Крымский медицинский информационно-аналитический центр» (далее – ГБУ РК «КМ ИАЦ») обеспечивает контроль в разрезе каждого врача за соответствием указанному выше локальному нормативному акту медицинской организации:

продолжительности рабочего времени врача на прием;  
количества конкурентных и неконкурентных слотов,  
продолжительности рабочего времени врача, в рамках которого запись на прием осуществляется на конкурентной основе.

Руководитель медицинской организации или уполномоченное лицо должен утвердить расписание. После этого расписание передается администратору медицинской организации для ввода в ЕМИСЗ РК не позднее, чем за 15 дней до наступления первого числа следующего месяца. При составлении и вводе расписания на срок более одного месяца, расписание на каждый следующий месяц (при отсутствии изменений в расписании), должно подтверждаться не позднее, чем за 15 дней до наступления первого числа следующего месяца.

Внесение изменений в электронное расписание в экстренном порядке необходимо осуществлять по указанию (согласованию с) заведующего структурным подразделением не позднее одного часа. Заведующий структурного подразделения должен информировать руководителя медицинской организации и администратора медицинской организации о внесении изменений в расписание с указанием причины этих изменений, после чего администратор медицинской организации вносит изменения в ЕМИСЗ РК. При этом в обязательном порядке пациенты, записанные на прием к врачу в первый день его отсутствия, должны уведомляться о факте отсутствия врача и невозможности приема им в данный день. Таким пациентам предлагается записаться на прием к врачу, замещающему отсутствующего. Пациенты, записавшиеся на прием к врачу на последующие дни, должны уведомляться о начале и о предполагаемых сроках отсутствия данного врача, о его временных заместителях. Ответственным за оповещение является оператор кол-центра/регистратуры медицинской организации.

Контроль соответствия опубликованного расписания приема врачей в медицинской организации действительной ситуации должен осуществляться уполномоченными лицами медицинской организации ежедневно. При выявлении несоответствий в расписании в ЕМИСЗ РК должны быть внесены соответствующие изменения.

Руководителям медицинских организаций необходимо разработать на уровне медицинской организации локально нормативный акт о назначении ответственных лиц в медицинской организации за проведение мероприятий по формированию проекта расписания, согласование проекта расписания внутри медицинской организации, порядок внесения изменений в действующее

расписание, контроля актуальности расписания, информирования пациентов о расписании работы врачей регистратурой, операторами кол-центра медицинской организации.

#### 5. Каналы записи на прием в медицинские организации

<b>Канал записи</b>	<b>График доступа к каналу записи</b>
ЕПГУ	Запись доступна в круглосуточном режиме
региональный портал медицинских услуг через мобильное приложение (crimea.k-vrachu.ru)	Запись доступна в круглосуточном режиме
Единый региональный Call-центр 122	Запись доступна в круглосуточном режиме
Личное обращение в кол-центр/регистратуру медицинской организации	Запись доступна в часы работы медицинской организации
Инфомат	Запись доступна в часы работы медицинской организации
Запись по направлению медицинского работника	Запись доступна в часы работы медицинской организации
Запись на повторный прием	Запись доступна в часы работы медицинской организации

Для всех каналов записи и типов слотов должна быть доступна конкурентная запись. Исключение составляют слоты для записи врачом на повторный прием.

#### **Запись через Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ)**

Подача пациентом заявки на прием к врачу медицинской организации через ЕПГУ.

Подача пациентом заявки на прием к врачам в медицинскую организацию через ЕПГУ представляет собой процесс внесения записи в карту пациента в ЕМИСЗ РК с указанием слота в расписании рабочего времени врача медицинской организации.

Для подачи заявки на прием к врачу через ЕПГУ необходимо зарегистрироваться на портале ЕПГУ. Инструкции и методические материалы по регистрации на ЕПГУ размещены на сайте: [http:// www.gosuslugi.ru/](http://www.gosuslugi.ru/).

Возможность записи на прием через ЕПГУ доступна при наличии в ЕМИСЗ РК электронной карты пациента с указанием данных о прикреплении пациента к поликлинике. Если при оформлении заявки через ЕПГУ приращение не найдено, пациенту необходимо лично обратиться в

поликлинику и предоставить документы (паспорт, полис ОМС, СНИЛС) для создания карты в ЕМИСЗ РК и прикрепления к медицинской организации.

### **Запись через региональный портал медицинских услуг через мобильное приложение ([crimea.k-vrachu.ru](http://crimea.k-vrachu.ru))**

Подача пациентом заявки на прием к врачам медицинской организации через региональный портал медицинских услуг представляет собой процесс внесения записи в карту пациента в ЕМИСЗ РК, с указанием слота в расписании рабочего времени врача.

Запись осуществляется посредством сети Интернет по адресу: [crimea.k-vrachu.ru](http://crimea.k-vrachu.ru)

Для подачи заявки на прием к врачу через региональный портал необходимо:

иметь учетную запись в ЕСИА;

иметь атрибуты доступа, полученные в регистратуре медицинской организации;

добавить карточку пациента в разделе «Личный кабинет».

Пользователям старше 18 лет необходимо создание собственного личного кабинета.

Возможность записи на прием через региональный портал доступна при наличии в ЕМИСЗ РК электронной карты пациента с указанием данных о прикреплении пациента к поликлинике. В случае отсутствия в личном кабинете пациента на региональном портале данных о прикреплении, пациенту необходимо лично обратиться в поликлинику и предоставить документы (паспорт, полис ОМС, СНИЛС) для создания карты в ЕМИСЗ РК и прикрепления к медицинской организации.

Подача заявки пациентом на прием к врачу через региональный портал возможна к специалисту одного профиля не чаще чем 1 (один) раз в день на конкурентные слоты.

В случае записи пациентом на прием к врачу через ЕПГУ, региональный портал уполномоченные сотрудники кол-центров и медицинских организаций обеспечивают предварительный обзвон всех пациентов за 24-48 часов до даты визита с целью установления цели визита и правильной маршрутизации пациента, а также для подтверждения явки пациента на прием.

### **Запись через регистратуру или кол-центр медицинской организации**

При обращении/звонке пациента в регистратуру пациент сообщает сотруднику регистратуры ФИО, дату рождения. Также идентификация может осуществляться с использованием документа, удостоверяющего личность. В случае отсутствия у пациента полиса ОМС, пациент оповещается о возможности получения медицинской помощи неотложной форме и необходимости обратиться в страховую компанию для оформления полиса. Сотрудник

регистратуры уточняет у пациента цель обращения. При необходимости в соответствии с целью формируется запись на прием к врачу.

При отсутствии свободных слотов или отказа пациента от предложенных дат и времени записи следует предложить пациенту записаться в «Лист ожидания».

### **Запись через информационный киоск (инфомат)**

При обращении в медицинскую организацию администратор медицинской организации направляет пациента к информационному киоску (инфомату), разъясняет (помогает) пациенту как нужно осуществить идентификацию (путем ввода номера СНИЛС). В случае если данные о пациенте с представленным номером СНИЛС отсутствуют в системе, администратор медицинской организации предлагает пациенту обратиться в регистратуру для создания карты в ЕМИСЗ РК и прикрепления к медицинской организации.

При успешной идентификации администратор медицинской организации разъясняет (помогает) пациенту выбрать из списка специальность, ФИО врача, удобную дату и время в окне дисплея информационного киоска (инфомата) с доступными слотами, распечатать талон на прием.

В случае отсутствия свободных слотов администратор медицинской организации предлагает пациенту обратиться в регистратуру для записи в «Лист ожидания».

### **Запись на консультацию по направлению медицинского работника**

Одним из каналов записи на прием является запись по направлению медицинского работника на консультацию. В случае если медицинский работник по результатам визита пациента считает необходимым направить пациента на консультацию к другому специалисту, медицинский работник оформляет запись на вакантный слот, который является конкурентным.

### **Запись на повторный прием**

В случае, если медицинский работник по результатам визита пациента считает необходимым провести повторный осмотр пациента, то медицинский работник оформляет запись на слот, который является неконкурентным.

6. Организация регистрации и обработки информации об обращениях граждан для записи на прием к врачу в условиях отсутствия свободных слотов («Лист ожидания»).

«Лист ожидания» позволяет фиксировать информацию о необходимости записи граждан в медицинские организации, в том числе в условиях отсутствия свободных слотов в расписании. При внедрении данного механизма значительно снижается риск того, что пациент не получит медицинскую помощь в гарантированные сроки, и, как следствие, снижение удовлетворенности

медицинской помощью. В случае отмены/изменения записи на прием в медицинскую организацию другими пациентами возможно оперативное управление и заполнение расписания пациентами из «Листа ожидания».

Важным условием функционирования механизма является гарантированное оказание медицинской помощи обратившемуся пациенту в сроки, установленные программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Крым на текущий год и на плановый период, в том числе за счет маршрутизации пациентов, перераспределения функций персонала медицинских организаций и иных организационных решений.

«Лист ожидания», используемый в Республики Крым, формируется в каждой медицинской организации самостоятельно. В момент включения пациента в «Лист ожидания» необходимо уточнить цель его обращения. Если цель обращения не требует создания записи на прием, пациент маршрутизируется напрямую в медицинскую организацию или получает помощь на дому и не вносится в «Лист ожидания». Ответственному за работу с расписанием следует отслеживать изменение в расписании, в том числе появление вакантных слотов для записи пациентов из «Листа ожидания».

После появления вакантных слотов ответственный за работу с расписанием или уполномоченный сотрудник медицинской организации должен связаться с первым стоящим в очереди «Листа ожидания» пациентом, предложить ему освободившиеся дату и время приема и получить обратную связь о согласии/несогласии записи в освободившееся время. В случае согласия пациента на запись к врачу в предложенное время статус заявки в «Листе ожидания» меняется на «Проведена запись».

Если пациент отказывается от предложенного времени, порядок его очереди сохраняется, а ответственный за работу с расписанием обзванивает следующего стоящего в очереди пациента. Необходимо обеспечить запись пациента в течение срока, установленного программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Крым на год и на плановый период.

## 7. Реализация механизма обратной связи с пациентом.

Механизмы обратной связи в зависимости от решаемых задач делятся на механизмы информирования пациента и механизмы получения информации от пациента.

Механизмы информирования — это меры передачи информации от медицинской организации пациенту: чаще всего о дате и времени явки в медицинскую организацию, реже - о готовности результатов инструментальной и лабораторной диагностики или необходимости явки на прием с целью диспансерного наблюдения.

Механизмы получения информации — это меры сбора важной информации от пациента о возможности визита по предварительной записи, о

динамике состояния здоровья пациента по телефону и прочее. Обратная связь является важным этапом после записи пациента в дистанционном формате.

Информирование пациента осуществляется одновременно с выяснением цели обращения, что исключает многократные звонки, которые могут быть неудобны пациенту.

При реализации механизмов информирования в различных ситуациях в общении с пациентом необходимо задействовать различные группы специалистов: в медицинской организации - администраторы, регистраторы, операторы кол-центров и медицинские сестры - операторы. Во всех случаях такие сотрудники должны быть ознакомлены с правилами общения с пациентом по телефону, включая соответствующие речевые модули, которые утверждаются настоящим приказом.

Механизмы информирования и получения информации могут быть реализованы посредством активного информирования по телефону операторами кол-центра или регистраторами, а также с применением роботизированных сервисов обзвона и другими автоматизированными способами (чат-боты), позволяющими получить обратную связь от пациента о возможности явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи.

Перед явкой пациента требуется информирование о времени записи в медицинскую организацию заблаговременно (24-48 часов до момента записи). Контроль должен быть доступен на основании оценки соотношения числа записанных на следующий день пациентов и числа исходящих вызовов в адрес пациента с целью информирования (повторные звонки не суммируются), которое должно стремиться к единице.

В ходе разговора по телефону важно 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.

После подтверждения пациентом готовности к визиту в зарезервированное время нужно еще раз сообщить ему информацию о деталях записи: дату, время, дополнительные условия, наименование и адрес медицинской организации (структурного подразделения). Все этапы общения с пациентом могут быть автоматизированы роботизированным обзвоном.

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».

Приложение 7  
к приказу  
Министерства здравоохранения  
Республики Крым  
от 27.05.2024 № 837

**Порядок контроля за организацией работы по записи на прием к врачу в медицинских организациях**

1. Еженедельный мониторинг и контроль за своевременностью формирования, размещения, полнотой и актуальностью действующего расписания, соблюдения соотношений конкурентных и неконкурентных слотов в ЕМИСЗ РК медицинскими организациями, а также контроль за соответствием нормы времени приема пациентов типовым расчетным нормам времени посещений, распределением функциональных обязанностей медицинского и немедицинского персонала медицинских организаций осуществляется ГБУ РК «КМ ИАЦ».

2. Отдел проектного офиса по организации записи на прием к врачу ГБУ РК «КМ ИАЦ» формирует отчет по ИЗ8, мониторинг достижение медицинскими организациями показателей ИЗ8 в разрезе показателей проекта, а также по прилагаемой форме:

№	Медицинская организация	ФИО врача	Специальность	Объем занимаемой ставки	Кол-во конкурентных слотов		Кол-во неконкурентных слотов		Общее число записей в расписании (занятые слоты)		Фактическое количество срочных приемов, (приемы вне расписания)	Кол-во записей		
					по нормативу, согласованному с МЗ РК	Фактическое	по нормативу, согласованному с МЗ РК	Фактическое	Конкурентные слоты	Неконкурентные слоты		Оказанных	Не произведенных	Отмененных

3. Еженедельно под руководством заместителя Министра здравоохранения Республики Крым, либо лица его замещающего, проводится совещания с руководителями медицинских организаций, в которых имеется значительное отклонение фактического количества слотов по 14 специальностям от рекомендованного количества слотов предусмотренного Приложением 4, имеющих низкий процент конкурентных слотов (менее 75%), а также имеющих максимальное количество организационных ошибок по записи на прием.

Приложение 8  
к приказу Министерства  
здравоохранения Республики Крым  
от 27.05.2024 № 237

План мероприятий («Дорожная карта») реализации проекта по обеспечению дистанционной записи граждан на прием к врачу

№ п/п	Мероприятие	Сроки исполнения	Ответственные за исполнение	Результат	Контроль
1	Издание локального нормативного акта по медицинской организации, регламентирующего порядок и сроки формирования и утверждения расписания внутри медицинской организации, назначении специалистов, ответственных за исполнение настоящего приказа в медицинской организации и др.	Июнь 2024	Руководители медицинских организаций	Утвердить приказ	Минздрав Республики Крым, ГБУ РК «КМ ИАЦ»
2	Ознакомление сотрудников медицинских организаций с локально нормативным актом по медицинской организации регламентирующего порядок и сроки формирования и утверждения расписания внутри медицинской организации, назначении специалистов, ответственных за исполнение настоящего приказа в медицинской организации и др.	Июнь 2024	Заведующий структурным подразделением	Ознакомление под роспись	Руководители медицинских организаций
3	Формирование и ведение расписания для осуществления записи на прием к врачам медицинской организации, (согласование, формирование и утверждение расписания, внесение электронного расписания в ЕМИСЗ РК, внесение изменений в действующее (утвержденное) расписание; контроль актуальности действующего расписания)	Постоянно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	Расписание сформировано, актуализировано	Руководители медицинских организаций, Минздрав Республики Крым, ГБУ РК «КМ ИАЦ»
4	Обеспечение горизонта доступности слотов для записи на прием к врачу по всем источникам на	Постоянно	Руководители медицинских	Доступность слотов обеспечена	Руководители медицинских



	14 дней. Обеспечение соблюдения и ежедневного контроля по представлению электронной записи на прием к врачу в медицинской организации по следующему правилу: доля конкурентных слотов (слотов, доступных для всех каналов записи: ЕПГУ, контактный центр, регистратура, инфомат и другие) для записи к врачу должна составлять в неделю не менее 75%, а доля неконкурентных слотов (доступных для записи в формате «врач-врач») - не более 25% от общего числа слотов		организаций, уполномоченные сотрудники		организаций Минздрав Республики Крым, ГБУ РК «КМ ИАЦ»
5	Информирование пациентов о расписании работы врачей	Постоянно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	Информация размещена на стендах, предоставлена по запросу пациента	Руководители медицинских организаций Минздрав Республики Крым, ГБУ РК «КМ ИАЦ»
6	Установление цели обращения пациента, с применением алгоритмов, речевых модулей, чек-листов, проведение идентификации пациента при его обращении, корректировка данных пациента в ЕМИСЗ РК, установление состояния пациента, перенаправление звонка по компетенции, оформление вызова врача на дом, вызов бригады скорой медицинской помощи	Постоянно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	Цель обращения установлена, пациент идентифицирован, корректировка данных пациента в ЕМИСЗ РК осуществлена, звонок перенаправлен по компетенции, оформлен вызов врача на дом, вызов бригады скорой медицинской помощи	Руководители медицинских организаций Минздрав Республики Крым, ГБУ РК «КМ ИАЦ»
7	Осуществление записи на прием к врачам медицинской организации	Постоянно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	Дана консультация, осуществлена запись на прием с сообщением пациенту даты, времени и номера кабинета для обращения	Руководители медицинских организаций Минздрав Республики Крым, ГБУ РК «КМ ИАЦ»

8	Занесение данных пациента в Лист ожидания при отсутствии свободных слотов для записи на прием к врачу	Постоянно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	Краткая информация о работе с «Листом ожидания» и нахождении пациента в «Листе ожидания» предоставлена	Руководители медицинских организаций Минздрав Республики Крым, ГБУ РК «КМ ИАЦ»
9	Осуществление обзвона пациентов (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи	Постоянно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	Подтверждение пациентом явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи	Руководители медицинских организаций Минздрав Республики Крым, ГБУ РК «КМ ИАЦ»
10	Осуществление информирования пациентов по телефону (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) об отмене записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации с последующей перезаписью пациента	Постоянно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	До пациента доведена информация об отмене записи на прием, предложены свободные слоты для записи, дата и время планируемого оказания медицинской помощи зафиксированы	Руководители медицинских организаций Минздрав Республики Крым, ГБУ РК «КМ ИАЦ»
11	Осуществление обзвона пациентов, внесенных в Лист ожидания (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью записи на прием к врачу	Постоянно	Руководители медицинских организаций, уполномоченные сотрудники	Подтверждение пациентом явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи	Руководители медицинских организаций Минздрав Республики Крым, ГБУ РК «КМ ИАЦ»
12	Осуществление мониторинга за своевременностью размещения, полнотой и актуальностью действующего расписания медицинских организаций, наличием горизонта для осуществления записи на прием к врачам медицинской организации не менее 14 дней	Ежедневно	ГБУ РК «КМ ИАЦ»	Своевременно выявляются отклонения в расписании в медицинской организации	Минздрав Республики Крым
13	Организация работы отделений (кабинетов) неотложной помощи в соответствии с временем работы поликлиники для обслуживания вызовов	Постоянно	Руководители медицинских организаций	Снижение нагрузки на врачей- терапевтов участковых, врачей	Руководители медицинских организаций

	на дому и амбулаторного приема пациентов, нуждающихся в оказании неотложной помощи			общей врачебной практики (семейных врачей), врачей- педиатров участковых	Минздрав Республики Крым
--	---	--	--	---	-----------------------------

## **Организационные меры для увеличения доли рабочего времени врачей для осуществления приема пациентов в медицинской организации**

В целях оптимизации нагрузки на врачей и увеличения доли рабочего времени врачей для непосредственного оказания медицинской помощи, в том числе проведения профилактических мероприятий, могут быть приняты следующие организационные меры:

- перераспределение функций между врачами, работниками медицинской организации со средним медицинским образованием и немедицинскими работниками
- перераспределение потоков пациентов с различными целями обращений между структурными подразделениями медицинской организации.

### **1. Организационные меры по перераспределению функций между работниками медицинской организации**

Рекомендуемые изменения организационных подходов к оказанию первичной медико-санитарной помощи предусматривают передачу части функций, не связанных непосредственно с процессом оказания медицинской помощи, но предусматривающих выполнение административных функций немедицинскими работниками, отвечающими за техническое внесение данных о пациенте, диспетчеризацию потоков пациентов, внесение сведений в электронное расписание медицинской организации, подтверждение явки пациентом, информирование пациента о предстоящем приеме, в том числе, в рамках диспансеризации, профилактического медицинского осмотра и диспансерного наблюдения.

В настоящее время штатные нормативы численности немедицинских работников устанавливаются приказом руководителя медицинской организации, исходя из производственной необходимости в случае, если данные должности не предусмотрены действующим штатным расписанием за счет должностей других структурных подразделений при наличии соответствующих фондов оплаты труда.

На основе анализа действующих нормативных правовых актов разработана оптимальная модель перераспределения функций между медицинским и немедицинским персоналом (Рисунок 1).

Функции, которые могут быть распределены между врачом-терапевтом участковым и персоналом со средним медицинским образованием:

проведение медицинских осмотров (профилактических, предварительных, периодических), диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями, определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантина), оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и немедикаментозных методов лечения, предоставление отчетности о своей деятельности, активное посещение маломобильных пациентов на дому для динамического наблюдения, организация и проведение школ здоровья, оформление листков нетрудоспособности, оформление экстренного извещения при выявлении инфекционного заболевания, пищевом, остром профессиональном отравлении, контроль проведения профилактических мероприятий, работа с медицинской документацией, направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования.

Функции, совместно выполняемые врачом-терапевтом участковым и средним медицинским персоналом, которые можно передать в исключительное ведение персоналу со средним медицинским образованием: подготовка списков граждан для диспансеризации и профилактических медицинских осмотров, проведение санитарно-гигиенического просвещения населения;

Функции, совместно выполняемые врачом-терапевтом участковым и средним медицинским персоналом, которые можно передать в исключительное ведение немедицинским работникам:

в исключительное ведение немедицинским работникам: ведение персонального учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения и ведение паспорта врачебного (терапевтического) участка.

При этом, организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ может быть распределена между врачом-терапевтом участковым, персоналом со средним медицинским образованием и немедицинскими работниками.

От персонала со средним медицинским образованием передаются немедицинским работникам: получение результатов лабораторных и других исследований пациентов и внесение сведений в медицинскую документацию, сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры, организация амбулаторного приема врачом-специалистом, регулировка потока пациентов на врачебном приеме, информирование пациентов о врачебном приеме, в том числе с целью прохождения диспансерного наблюдения, предоставление информации по вопросам приема населения непосредственно или с использованием технических средств, в том числе электронных.

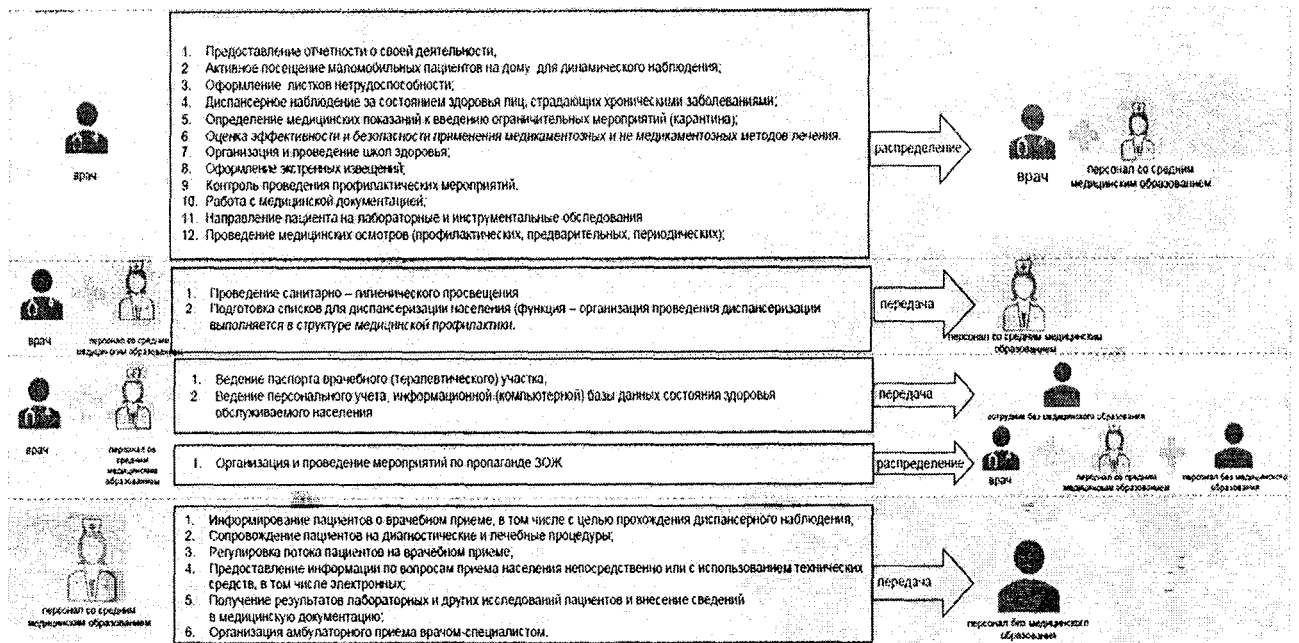


Рис. 1 Модель оптимального перераспределения функций между медицинским и немедицинским персоналом

## 2. Организационные меры по перераспределению потоков пациентов с разными целями обращений между структурными подразделениями медицинской организации

В зависимости от цели обращения пациента в медицинскую организацию можно выделить четыре основных организационных мер по перераспределению потоков пациентов, цель обращения которых может быть достигнута без привлечения врача-терапевта участкового (Рис. 2 Блок-схема перераспределения потоков пациентов, цель обращения которых может быть достигнута без привлечения врача-терапевта участкового):

- перераспределение потока пациентов, обращающихся с очными запросами информации, в регистратуру медицинской организации с обработкой обращения;

- перераспределение потока пациентов, нуждающихся в оказании помощи в неотложной форме, в отделение (кабинет) неотложной помощи при очном обращении или оформлении вызова на дом бригады неотложной помощи, в состав которой входят работники данного отделения (кабинета);

- перераспределение потока пациентов, обращающихся с целью прохождения профилактического медицинского осмотра, диспансеризации и углубленной диспансеризации, в отделение (кабинет) медицинской профилактики с организацией работы в соответствии с методическими рекомендациями ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Минздрава России;

- для организации работы с потоком пациентов, находящихся под диспансерным наблюдением, целесообразно привлекать организационно-методический отдел медицинской организации (для планирования) и кол-центр (для записи).

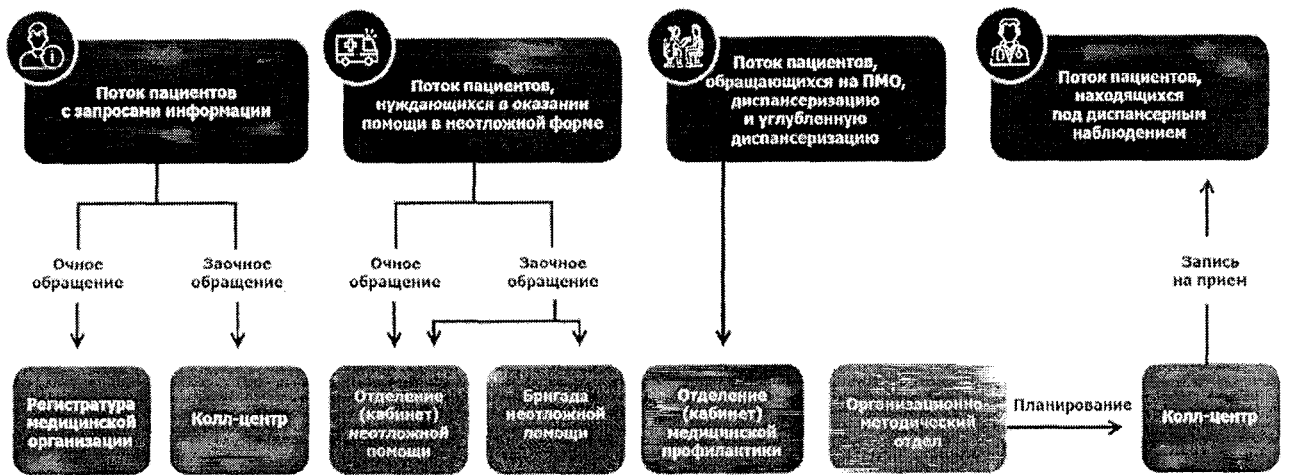


Рис. 2 Блок-схема перераспределения потоков пациентов, цель обращения которых может быть достигнута без привлечения врача-терапевта участкового