



ЦНИИОИЗ

Центральный научно-исследовательский
институт организации и информатизации
здравоохранения

Речевые модули, обратная связь и информирование пациентов в рамках повышения доступности

Высочков Владимир Сергеевич,

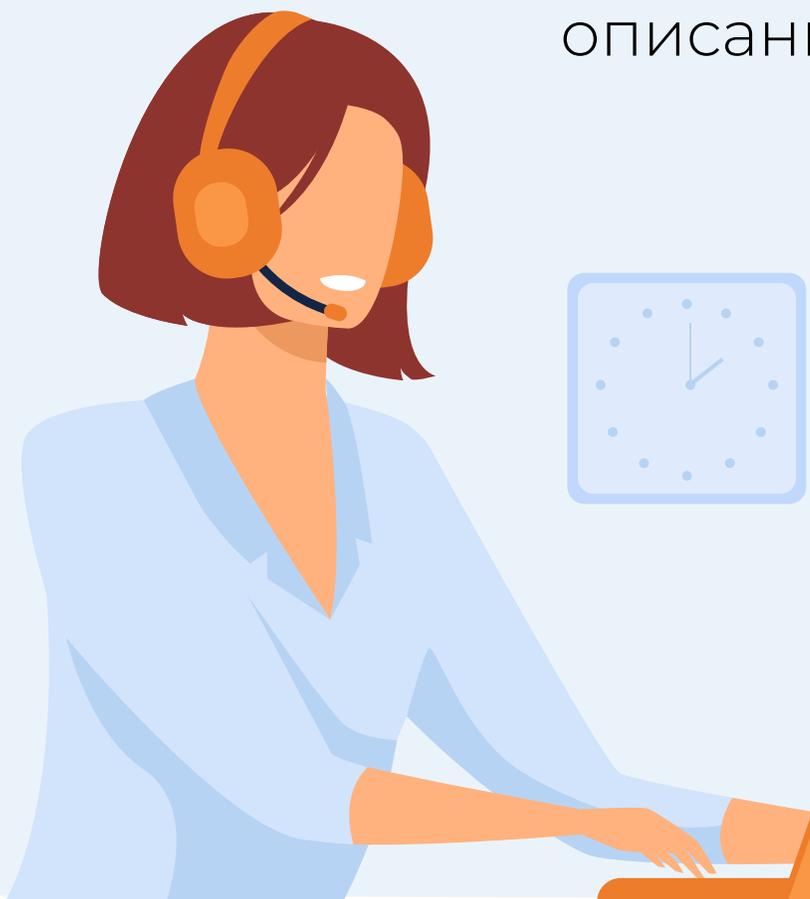
Главный специалист Управления по организации
научно-практических и образовательных мероприятий

ФБГУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России



Речевой модуль —

небольшая выверенная и логически целостная речевая конструкция, описанная в текстовой форме



Пред разработкой речевых необходимо грамотно проработать процесс записи и маршрутизацию пациента

Виды коммуникативных ситуаций

В рамках Методических рекомендаций все коммуникативные ситуации могут быть представлены в виде следующей схемы:



Основные речевые модули при входящем обращении



ЦНИИОИЗ

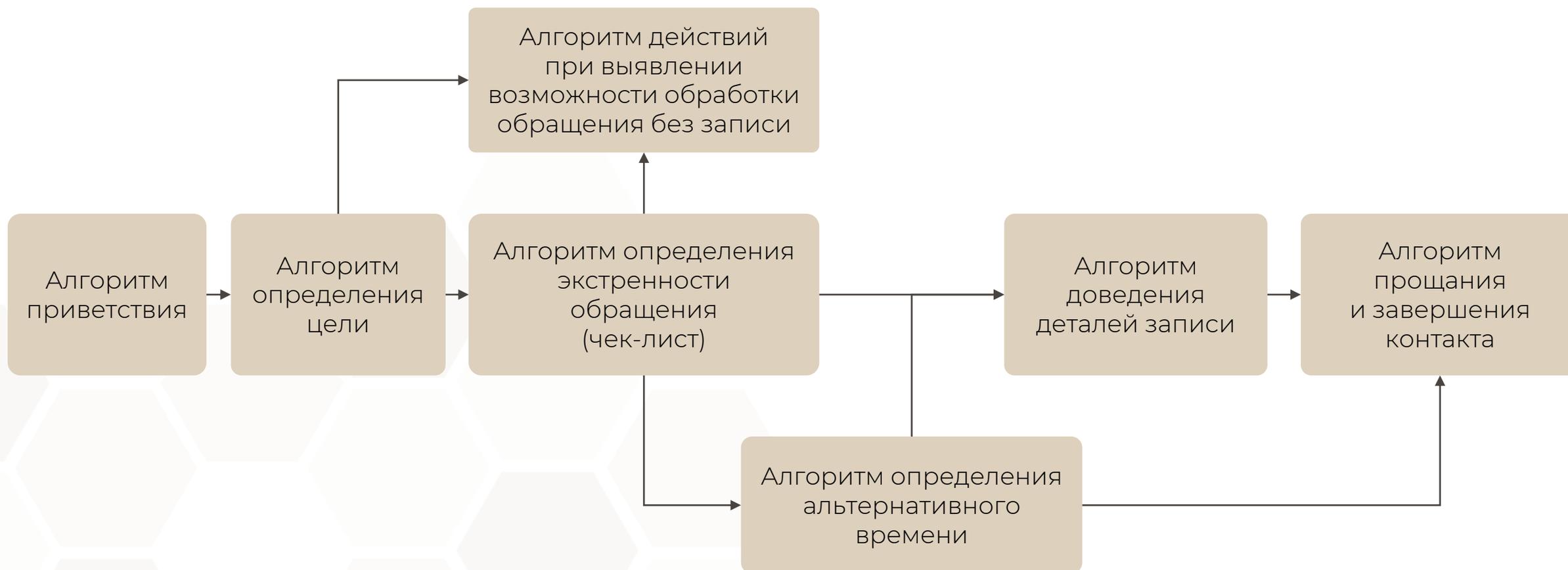


Ключевые особенности:

- ✓ определение экстренности обращения
- ✓ определение возможности обработки обращения без записи

Определение цели записи

(для пациентов, записавшихся с помощью ЕПГУ, региональный портала или инфомата)



Определение экстренности обращения



ЦНИИОИЗ

№ 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? 2. Не помогает нитроглицерин (нитроспрей)? 3. Имеется ли бледность, липкий пот? 4. Имеется ли затрудненное дыхание? 5. Был ли ранее инфаркт? 6. Была ли травма?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-6	Экстренная
			«Нет» на вопросы 1, 3-6	Неотложная
2	Высокое давление	1. Имеется ли боль в области сердца? 2. Имеется ли затрудненное дыхание? 3. Имеется ли рвота? 4. Имеется ли онемение руки, ноги? 5. Имеется ли асимметрия лица? 6. Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь? 7. Имеется ли беременность?	«Да» на один из вопросов 1-7	Экстренная
			«Нет» на вопросы 1-7	Неотложная
3	Высокая температура	1. Имеется ли потеря сознания? 2. Имеются ли судороги? 3. Имеются ли боли в животе? 4. Имеется ли рвота? 5. Имеется ли затрудненное дыхание?	«Да» на один из вопросов 1-5	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

Необходимо разработать соответствующий чек-лист, который оператор будет использовать в работе

Пример чек-листа представлен в разделе 5.1.2. Методических рекомендаций

Если обращение определено как экстренное либо неотложное, оно обрабатывается без записи в конкурентный слот

Целевое обращение



Необходим вызов СМП

- 📞 Оператор передает вызов диспетчеру СМП, при этом сообщает пациенту, что необходимо оставаться на линии



Информационный запрос

В пределах компетенций оператора

- 📞 Оператор предоставляет необходимую информацию пациенту

Целевое обращение



Пациент может пройти к врачу без записи

- 📞 Оператор сообщает пациенту, что запись не требуется, и предоставляет инструкцию когда и в какой кабинет подойти



Информационный запрос

За пределами компетенций оператора

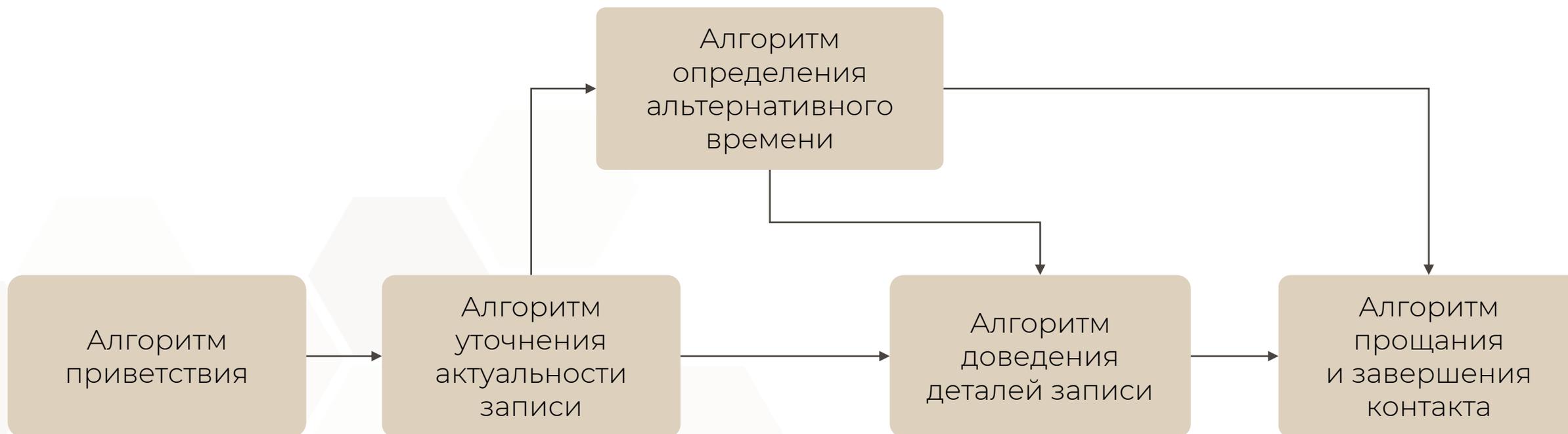
- 📞 При возможности, оператор передает вызов соответствующему лицу, либо сообщает, что пациенту перезвонят позже

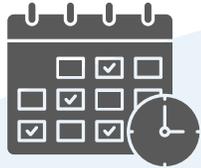
Актуализация записи

(за 24-48 часов до приема)

Ключевые особенности:

- ✓ Уточнение актуальности записи

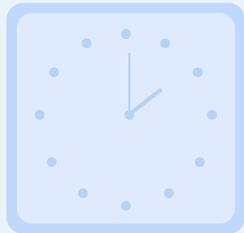




Уточнение актуальности записи происходит с целью напоминания пациенту о визите и высвобождению неактуальных занятых слотов для других пациентов



Актуализация записи (за 24-48 часов до приема) может быть осуществлена как телефонным звонком оператора, так и правильно настроенным роботизированным обзвоном, чат-ботом или с помощью мобильных приложений



Актуализация проводится **только один раз** для одной записи

Рекомендованный вид оформления речевых модулей



ЦНИИОИЗ

Приложение №__

К приказу _____
от _____ №_____

Речевой модуль взаимодействия с пациентом при его обращении в колл-центр/или регистратуру для записи на прием к врачу

1. Алгоритм приветствия пациента и начало контакта

Представиться	Добрый день/утро/вечер Наименование медицинской организации Сотрудник/оператор/регистратор (имя), чем я могу Вам помочь?
---------------	--

2. Алгоритм определение цели обращения

Выслушать пациента	Скажите, как я могу к Вам обратиться? Проговорить цель/причину обращения пациента
--------------------	--

2.1. Информационный запрос

Оператор предоставляет ответ в пределах своей компетенции	Ответ в пределах компетенции оператора
Оператор не может предоставить ответ исключительно собственными силами	Оператор формирует запрос, уведомляет пациента о сроках ответа, передает информацию/запрос ответственному должностному лицу

2.2. Целевой запрос

Оператор использует чек-лист для определения экстренного и неотложного обращения пациента	Запрос по записи к врачу. Уточнение экстренности обращения к врачу.
---	--

3. 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? 2. Не помогает нитроглицерин (нитроспрей)? 3. Имеется ли бледность, липкий пот? 4. Имеется ли затрудненное дыхание? 5. Был ли ранее инфаркт? 6. Была ли травма в течение последних 3-х дней?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-6 «Нет» на вопросы 1, 3-6	Экстренная
		Неотложная		
2	Высокое давление	1. Имеется ли боль в области сердца? 2. Имеется ли затрудненное дыхание? 3. Имеется ли рвота? 4. Имеется ли онемение руки, ноги? 5. Имеется ли асимметрия лица? 6. Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь? 7. Имеется ли беременность?	«Да» на один из вопросов 1-7 «Нет» на вопросы 1-7	Экстренная
		Неотложная		
3	Высокая температура	1. Имеется ли потеря сознания? 2. Имеются ли судороги? 3. Имеются ли боли в животе? 4. Имеется ли рвота? 5. Имеется ли затрудненное дыхание?	«Да» на один из вопросов 1-5 «Нет» на вопросы 1-5	Экстренная
		Неотложная		



Речевые модули рекомендуется оформлять в виде таблицы, где в одном столбце сформулировано наименование действия, в другом – речевая формула



Рекомендуется утверждать речевые модули положением к приказу о реализации проекта записи на прием к врачу



Рекомендовано проводить обучение операторов речевым модулям в игровой форме



Речевые модули являются генеральной рекомендацией, что и когда говорить оператору, однако, в зависимости от ситуации, допускаются отклонения



ЦНИИОИЗ

Центральный научно-исследовательский
институт организации и информатизации
здравоохранения

Речевые модули, обратная связь и информирование пациентов в рамках повышения доступности

Высочков Владимир Сергеевич,

Главный специалист Управления по организации
научно-практических и образовательных мероприятий

ФБГУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России