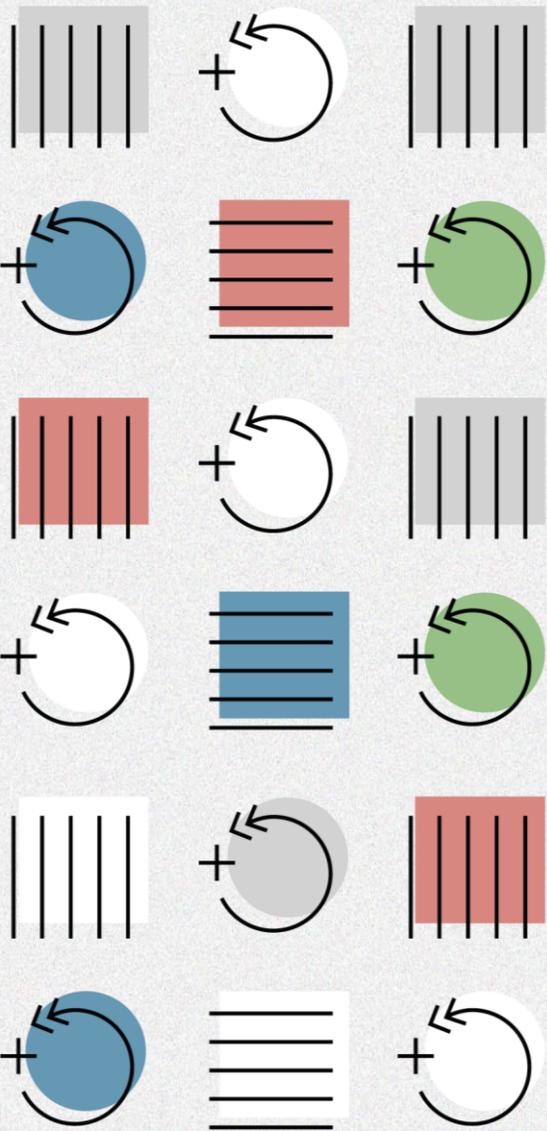


26.01.2024

**Реализация пилотного проекта по
внедрению методических рекомендаций
«Организация записи на прием к врачу, в
том числе через ЕПГУ и единые
региональные кол-центры»**

Кобякова Ольга Сергеевна,
Директор ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России





Цель инцидента

Обеспечить доступность для граждан записи на прием к врачу через ЕПГУ по 14 основным специальностям, а также запись на диспансеризацию, профилактические осмотры и вакцинацию

Критерии закрытия инцидента

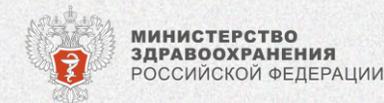
- Во всех субъектах РФ **последние 4 недели доля организационных и технических ошибок** со стороны ГИСЗ субъекта РФ **составляет менее 10%**
- **90%** рабочего времени от табеля учета рабочего времени медицинских работников, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях
- Во всех субъектах РФ **доступна запись через Единый портал государственных и муниципальных услуг на все 14 основных медицинских специальностей**, а также на диспансеризацию, профилактические осмотры и вакцинацию на ближайшие 14 дней



Инцидент стартовал 16 сентября 2022 г.



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ЦНИИОИЗ



**Сентябрь
2023**

MP №12-23
Третье издание

«Организация записи на прием к врачу, в том числе через ЕПГУ и единые региональные кол-центры»

**Ноябрь
2023**

MP №19-23
Первое издание

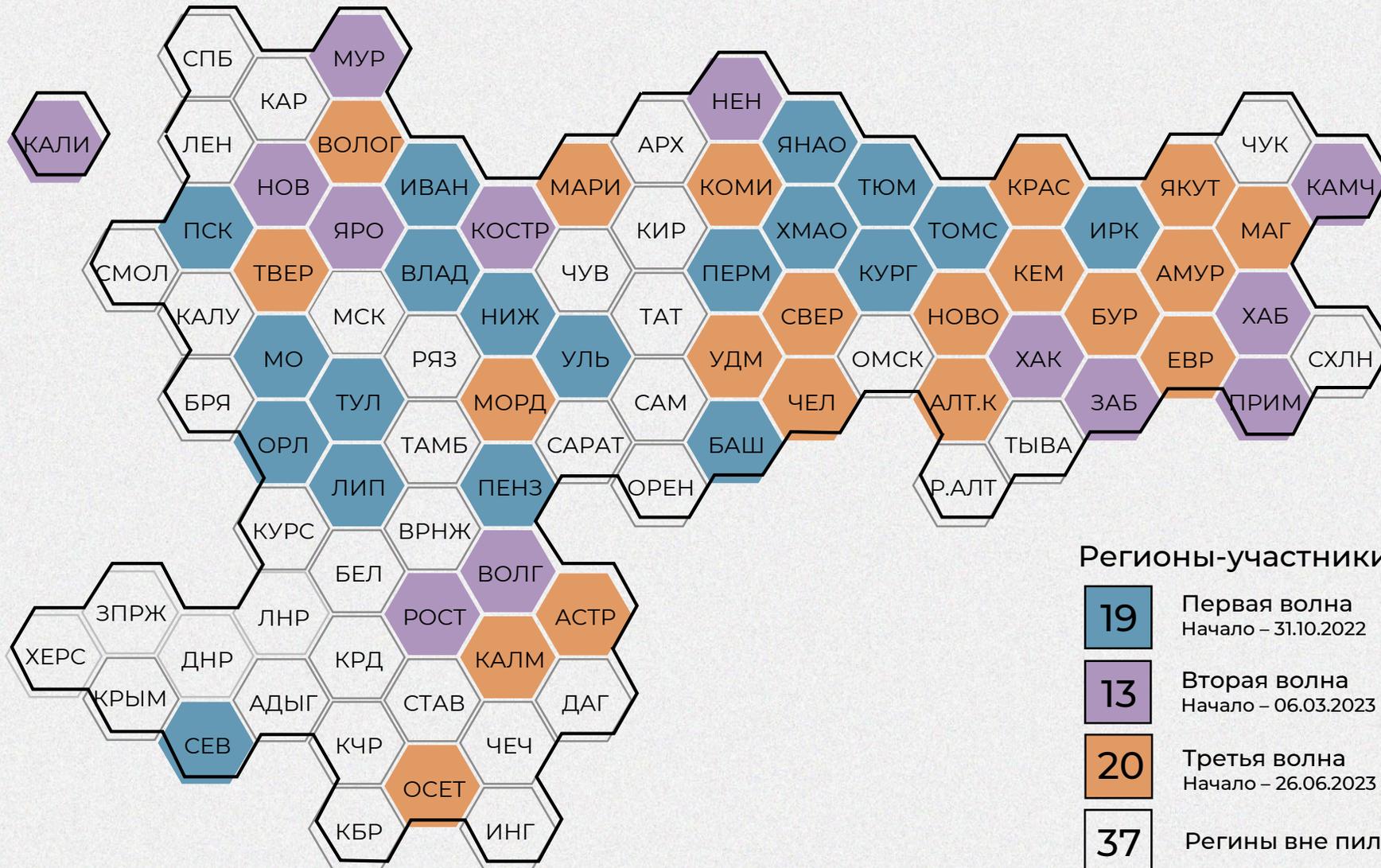
«Организация контакт-центра в медицинской организации»

**Декабрь
2023**

MP №26-23
Второе издание

«Организационные решения по повышению доступности ПМСП взрослому населению»

Пилотный проект по внедрению методических рекомендаций «Организация записи на прием к врачу» в 2023 году



ЦНИИОИЗ



НИИЦ

Регионы-участники пилотного проекта :

19	Первая волна Начало – 31.10.2022	} 52 субъекта РФ
13	Вторая волна Начало – 06.03.2023	
20	Третья волна Начало – 26.06.2023	
37	Регины вне пилотного проекта	

Результаты пилотного проекта с 31.10.22 по 31.12.23 (1 волна)

5

№ п/п	Показатель	Начальное состояние (неделя)	Текущее состояние (неделя)	Динамика
1	Общее число слотов в расписании (14 специальностей)	2 669 563	11 972 502	▲ в 4,5 раза
2	Общее число конкурентных слотов (14 специальностей)	1 707 079	7 768 506	▲ в 4,5 раза
3	Общее число успешно записавшихся пациентов	2 291 298	9 524 970	▲ в 4 раза
4	Число успешно записавшихся пациентов через ЕПГУ	110 015	662 733	▲ в 6 раз
5	Число звонков для обратной связи (уточнение цели обращения и актуализация записи)	11 296	3 445 733	▲ в 300 раз

36% от всех записавшихся пациентов

Регионы первой волны

Московская область	Псковская область	Иркутская область	Ульяновская область*
Тульская область	Пермский край	Пензенская область	Ивановская область*
Республика Башкортостан	Курганская область	ХМАО	Орловская область*
Нижегородская область	Тюменская область	Ямало-Ненецкий АО	Владимирская область*
Томская область	Липецкая область	г. Севастополь	

19 регионов

*переведены во вторую волну

Результаты пилотного проекта с 06.03.23 по 31.12.23 (2 волна)

№ п/п	Показатель	Начальное состояние (неделя)	Текущее состояние (неделя)	Динамика
1	Общее число слотов в расписании (14 специальностей)	645 296	954 424	▲ 32,4%
2	Общее число конкурентных слотов (14 специальностей)	407 810	599 572	▲ 32%
3	Общее число успешно записавшихся пациентов	430 469	682 655	▲ 36,9%
4	Число успешно записавшихся пациентов через ЕПГУ	43 253	88 687	▲ в 2 раза
5	Число звонков для обратной связи (уточнение цели обращения и актуализация записи)	22 541	223 687	▲ в 10 раз

32% от всех записавшихся пациентов

Регионы второй волны

Волгоградская область	Мурманская область	Ростовская область
Забайкальский край	Ненецкий авт. округ	Хабаровский край
Калининградская область	Новгородская область	Ярославская область
Камчатский край	Приморский край	
Костромская область	Республика Хакасия	

13 регионов

Результаты пилотного проекта с 26.06.23 по 31.12.23 (3 волна)

7

№ п/п	Показатель	Начальное состояние (неделя)	Текущее состояние (неделя)	Динамика
1	Общее число слотов в расписании (14 специальностей)	1 597 472	2 364 882	▲ 32,5%
2	Общее число конкурентных слотов (14 специальностей)	757 641	1 285 383	▲ 41,1%
3	Общее число успешно записавшихся пациентов	950 346	1 501 173	▲ 36,7%
4	Число успешно записавшихся пациентов через ЕПГУ	83 342	183 515	▲ 54,6%
5	Число звонков для обратной связи (уточнение цели обращения и актуализация записи)	75 040	433 318	▲ в 6 раз

29% от всех записавшихся пациентов

Регионы третьей волны

Алтайский край	Кемеровская область	Республика Калмыкия	Республика СО – Алания
Амурская область	Красноярский край	Республика Коми	Свердловская область
Астраханская область	Магаданская область	Республика Марий Эл	Тверская область
Вологодская область	Новосибирская область	Республика Мордовия	Удмуртская Республика
Еврейская АО	Республика Бурятия	Республика Саха (Якутия)	Челябинская область

20 регионов

Результаты организации записи на прием к врачу на ЕПГУ

63 недели

45 недель

30 недель

	24.10.22-30.10.22	08.01.24-14.01.24	Динамика
Кол-во успешных записей на прием к врачу на ЕПГУ	142 033	365 657	▲ в 2,6 раза
Кол-во организационных ошибок при записи на прием к врачу на ЕПГУ	224 358	159 782	▼ -29%
Кол-во технических ошибок при записи на прием к врачу на ЕПГУ	118 928	100 050	▼ -16%

	27.02.23-05.03.23	08.01.24-14.01.24	Динамика
Кол-во успешных записей на прием к врачу на ЕПГУ	76 570	141 164	▲ 84%
Кол-во организационных ошибок при записи на прием к врачу на ЕПГУ	74 991	42 926	▼ -43%
Кол-во технических ошибок при записи на прием к врачу на ЕПГУ	90 432	43 322	▼ -52%

	19.06.23-25.06.23	08.01.24-14.01.24	Динамика
Кол-во успешных записей на прием к врачу на ЕПГУ	138 092	375 721	▲ в 2,7 раза
Кол-во организационных ошибок при записи на прием к врачу на ЕПГУ	171 586	120 913	▼ -30%
Кол-во технических ошибок при записи на прием к врачу на ЕПГУ	124 059	65 461	▼ -47%

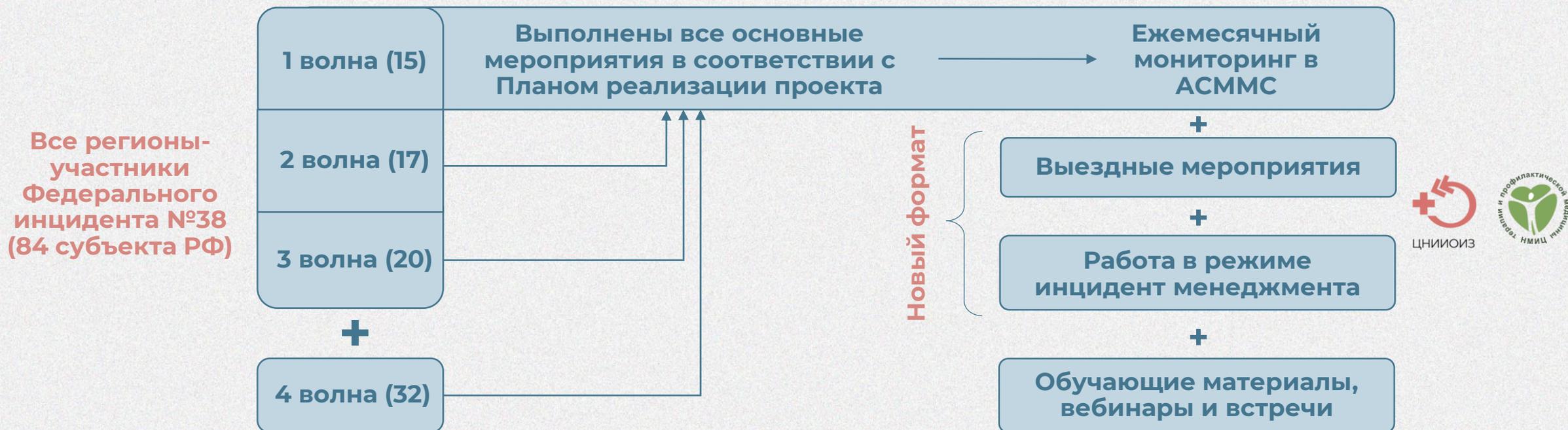
**1 волна
(19 субъектов РФ)**

**2 волна
(13 субъектов РФ)**

**3 волна
(20 субъектов РФ)**

Трансформация проекта в 2024 году

Проект «Повышение доступности первичной медико-санитарной помощи»



Архангельская область	Ленинградская область	Оренбургская область	Смоленская область
Белгородская область	Тамбовская область	Республика Ингушетия	Рязанская область
Брянская область	Кировская область	Сахалинская область	Чукотский АО
Воронежская область	Краснодарский край	Республика Карелия	Самарская область
Курская область	Республика Дагестан	Республика Адыгея	Санкт-Петербург
КБР	Омская область	Республика Крым	Саратовская область
Калужская область	Республика Алтай	Ставропольский край	Чеченская Республика
КЧР	Республика Тыва	Республика Татарстан	Чувашская Республика



Онлайн-платформа, на которой собраны практические решения различных задач в сфере организации, экономики здравоохранения и цифровой трансформации отрасли

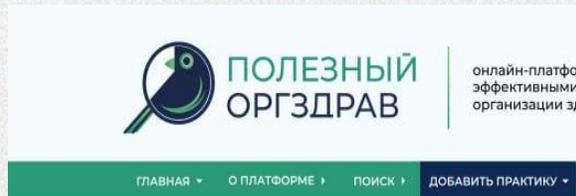


Ключевая особенность – **формат коротких (~10-20 минут) видеороликов**, которые можно смотреть в любое удобное время

Доступ открыт для всех желающих

Подать заявку на оценку своей практики может любой специалист в сфере организации здравоохранения

Сбор практик уже идет



НОВАЯ ПРАКТИКА

Добавление новой практики

Заявка для авторов лучших практик



Внедрений: 1 0.00 ★

Запись на прием

Приоритетный региональный проект «Вежливая регистратура»

Новгородская область

15.11.2023

Смотреть



Внедрений: 1 0.00 ★

Кадры

Расширение функционала медсестер как основа повышения качества безопасности деятельности в первичном звене здравоохранения

Самарская область

15.11.2023

Смотреть



Внедрений: 1 0.00 ★

Запись на прием

Сахалинская практика доступной медицины

Сахалинская область

26.01.2024

**Реализация пилотного проекта по
внедрению методических рекомендаций
«Организация записи на прием к врачу, в
том числе через ЕПГУ и единые
региональные кол-центры»**

Кобякова Ольга Сергеевна,
Директор ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России

