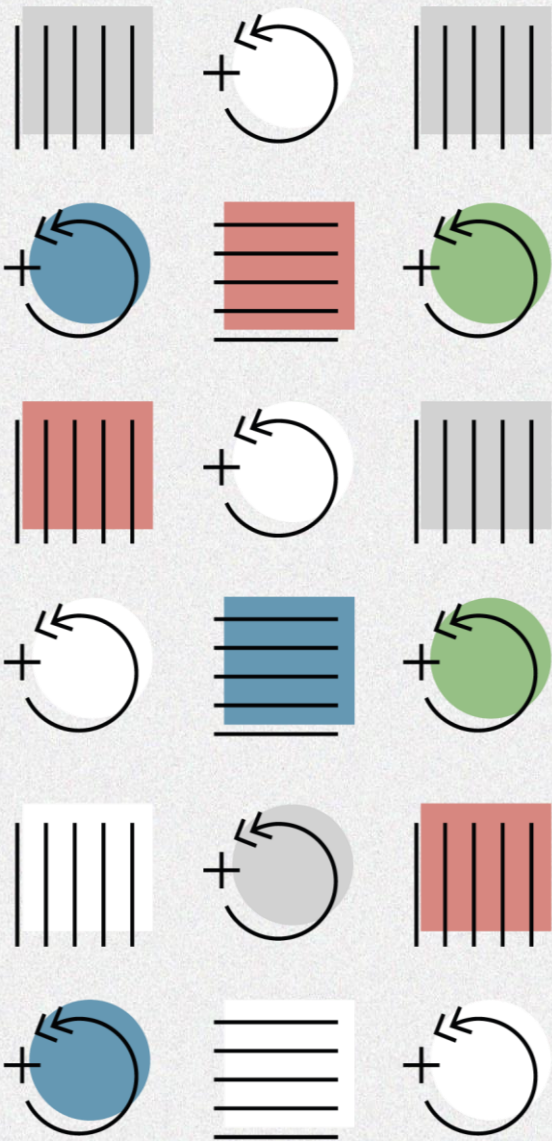


26.01.2024

**Практические аспекты внедрения  
методических рекомендаций по итогам  
реализация пилотного проекта в 2023 году**

Тюфилин Денис Сергеевич,  
начальник управления стратегического развития  
здравоохранения, ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России



Региональный трек внедрения

Локальный трек внедрения

Организационные мероприятия

Подготовка нормативной  
правовой базы

Подготовка технической базы

Подготовка кадров

Оптимизация бизнес-процессов

## Разработка / актуализация НПА

от 2 недель до 3 месяцев



- Примеры наиболее удачных региональных нормативных актов

## Подготовка технической базы

от месяца до 6-8 месяцев

- Конкурентные слоты
- Лист ожидания
- Функционал оператора и АТС

## Подготовка кадров

от 2 недель до 2 месяцев



- Примеры оформления речевых модулей
- Формирование плана и материалов для обучения
- Учет темы обращений

Организационные мероприятия

Контроль

Разработка /  
актуализация  
ЛНА

от 2 недель до месяца



- Примеры наиболее удачных локальных нормативных актов

Оптимизация  
бизнес-  
процессов

от 3-4 месяцев до года

- Распределение потоков
- Распределение функций

Организационные мероприятия

Контроль



Медицинское сообщество



Пациентское сообщество



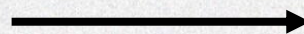
Коммуникационная стратегия в рамках реализации проекта:

- Частоты коммуникаций
- Формат коммуникаций
- Результат коммуникаций



Проект методических рекомендаций по популяризации записи на прием к врачу на ЕПГУ

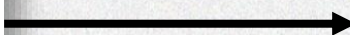
Организация работы  
контакт-центра



методические рекомендации по  
организации контакт-центра  
медицинской организации

- Какие требования?
- Какие функции?
- Как оценивать эффективность?

Организационные  
решения по повышению  
доступности ПМСП



методические рекомендации по  
организационным решениям для  
повышению доступности ПМСП  
взрослому населению

- Типовые пути пациента
- Функции персонала при их реализации
- Типовые должностные инструкции

Медицинские организации,  
обслуживающие взрослое  
население

Медицинские организации,  
обслуживающие детское  
население

Стоматологические  
поликлиники

Женские консультации

## Расчеты показателей

- Для контроля степени успешности внедрения методических рекомендации используется система взаимодополняющих показателей
- Нет смысла показывать ситуацию лучше, чем она есть
- Для каждого показателя предусмотрена методика, с которой важно ознакомиться

## Организация региональной службы мониторинга функционирования системы записи на прием к врачу

- Верхне-уровневые показатели не обязательно свидетельствуют о благополучии
- Скрытые дефекты организации могут быть выявлены только при анализе путей пациента и выездной проверке



Вопросы	Ответы
Слоты на вакцинацию и диспансеризацию – куда относить?	Конкурентные слоты, а вообще – отдельная запись в КМП/ОМП
Вызов врача на дом – где учитывать?	Неконкурентные
Обращения по листкам нетрудоспособности (открытие, продление, закрытие)	Конкурентные, но вообще необходимо выделить в отдельный поток
Общее число обособленных подразделений организации – что учитывать?	Все подразделения, где есть запись на прием
Слоты для беременных	Неконкурентные слоты или отдельно выделенные слоты в расписании
Слоты у стоматологов, когда нужно лечить несколько зубов	Неконкурентные слоты – если закончились – то записываем на конкурентные
Запись к другому специалисту медицинским работником	Конкурентные слоты – но вообще передаем немедицинскому персоналу
Запись на повторные приемы	Неконкурентные слоты, если закончились – конкурентные – по возможности передать
Диспансерная группа	Неконкурентные слоты
Учет особенностей медицинских организаций (кадровый состав, структура населения и др.)	При наличии обоснования и благополучных показателей – можно менять время приема
Можно ли выйти за пределы 14 специальностей?	Да, но станет сложнее РОИВ, ГВ, врачам и пациентам
Можно ли выйти за горизонт записи в 14 дней?	Да, если возможно технически, лучше только ДН

26.01.2024

**Практические аспекты внедрения  
методических рекомендаций по итогам  
реализация пилотного проекта в 2023 году**

Тюфилин Денис Сергеевич,  
начальник управления стратегического развития  
здравоохранения, ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России

