



Министерство здравоохранения Омской области
Бюджетное учреждение здравоохранения Омской области
«КЛИНИЧЕСКИЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»
(БУЗОО «КДЦ»)

ПРИКАЗ

19 июля 2024 г.

№ 193

г. Омск

**О совершенствовании системы записи на прием к врачам-специалистам
БУЗОО «КДЦ» через региональную медицинскую информационную
систему (РТ МИС) в рамках оказания первичной
специализированной медицинской помощи**

В соответствии с распоряжением Министерства здравоохранения Омской области от 29 декабря 2023 года № 709-р «О совершенствовании системы записи на прием к врачу в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Омской области» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок записи на прием к врачам-специалистам БУЗОО «КДЦ» через региональную медицинскую информационную систему (РТ МИС) в рамках оказания первичной специализированной медицинской помощи согласно Приложению.

2. Назначить ответственными: за техническое сопровождение сервиса БУЗОО «КДЦ» «Запись на прием к врачу в электронном виде» начальника отдела АСУ, за размещение расписания – старшую медицинскую сестру организационно-методического отдела.


3. Начальнику организационно-методического отдела обеспечить своевременность, кратность и полноту размещения информации по расписанию работы врачей-специалистов БУЗОО «КДЦ».

4. Признать утратившим силу приказ от 31 октября 2016 года № 88 адм «О вводе в эксплуатацию сервиса в региональной медицинской информационной системе регионального сегмента Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (РМИС ЕГИСЗ)».

5. Ведущему документоведу отдела документационного обеспечения кадрово-правовой службы в пятидневный срок с момента утверждения приказа ознакомить всех причастных лиц и разместить электронную копию в сети БУЗОО «КДЦ».

6. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по организационно-методической работе.

И.о. главного врача

 В.Э.Смяловский

**Порядок записи на прием к врачам-специалистам БУЗОО «КДЦ»
через региональную медицинскую информационную систему (РТ МИС)
в рамках оказания первичной специализированной медицинской помощи**

I. Общие положения

Настоящий Порядок регламентирует процесс формирования, утверждения и актуализации расписания, размещение утвержденного расписания в региональной медицинской информационной системе (далее - РТ МИС) в рамках оказания первичной специализированной медицинской помощи в БУЗОО «КДЦ», маршрутизацию пациента, работу с Листом ожидания, осуществление обзвона пациентов, использование речевых модулей при взаимодействии с пациентом.

II. Формирование и ведение расписания

2.1. Процесс формирования и ведения расписания в учреждении включает в себя следующие этапы, выполняемые последовательно:

2.1.1. Руководитель структурного подразделения формирует проект расписания, направляет его на согласование заместителю главного врача, курирующему данное направление, и на утверждение главному врачу учреждения.

2.1.2. После утверждения расписание передается в организационно-методический отдел БУЗОО «КДЦ» для размещения в РТ МИС.

2.1.3. При необходимости и наличии служебной записки от руководителя структурного подразделения в адрес главного врача могут быть внесены изменения в действующее (утвержденное) расписание.

2.2. Расписание в РТ МИС размещается с учетом возможности записи на прием не менее чем на 14 дней вперед.

2.3. Внесение изменений в расписание осуществляется не позднее 17.00 дня, предшествующего изменениям в расписании, или в экстренном порядке (при временной нетрудоспособности врача).

2.4. Контроль соответствия опубликованного расписания действительной ситуации осуществляется организационно-методическим отделом на ежедневной основе. При выявлении несоответствий в расписании должны быть сделаны соответствующие изменения.

**III. Маршрутизация пациентов в рамках организации записи
на приемы к врачам-специалистам**

3.1. Запись пациентов на медицинские услуги в рамках обязательного медицинского страхования преимущественно осуществляется в медицинских организациях по месту прикрепления.

3.2. Запись пациентов на медицинские услуги в рамках обязательного медицинского страхования осуществляется через контакт-центр БУЗОО «КДЦ» по телефонам 39-04-50 и 8-906-990-55-55

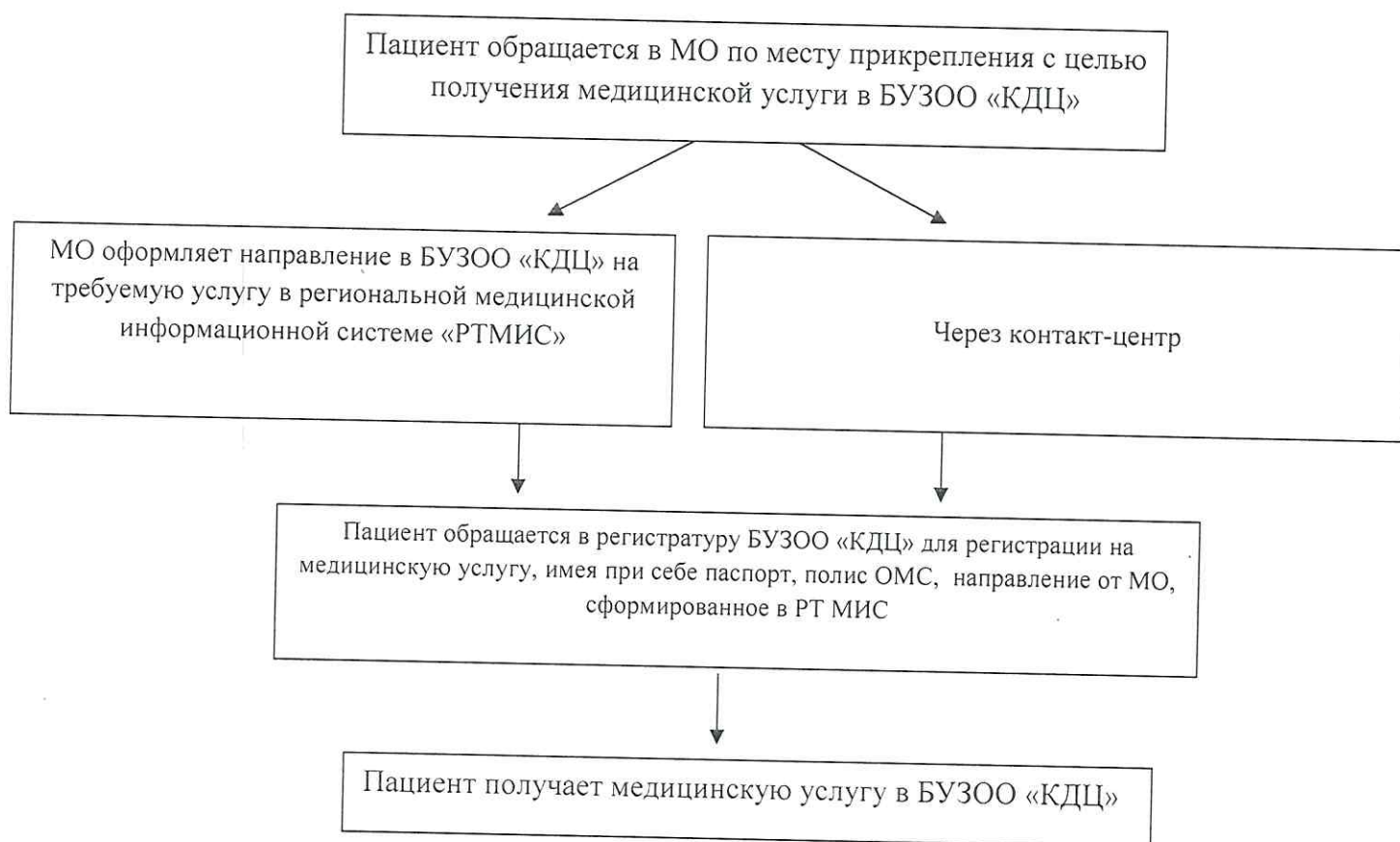
- На МРТ, МСКТ исследования ответственным лицом медицинской организации по взаимодействию с БУЗОО «КДЦ».

- На консультативные приемы:

- врача-невролога в Центре по оказанию помощи пациентам с рассеянным склерозом;

- врача-невролога в рамках оказания помощи пациентам с экстрапирамидными заболеваниями;

- с целью отбора на госпитализацию в круглосуточный стационар.



3.3. Запись пациентов на медицинские услуги проводится с целью создания стабильного, равномерного пациентопотока к врачам-специалистам и обеспечения доступности первичной специализированной медицинской помощи.

IV. Формирование записи пациента

4.1. При осуществлении записи через контакт-центр сотрудник контакт-центра производит опрос пациента с целью его идентификации, запрашиваются фамилия, имя, отчество, дата рождения и контактный телефон.

4.2. При успешной идентификации пациента и наличии свободных талонов на консультацию диспетчер контакт-центра заносит сведения о записи в программу, а также сообщает о порядке обращения в учреждение.

4.3. При отсутствии возможности записи к обозначенному пациентом врачу диспетчер контакт-центра предлагает пациенту внести его в «Лист ожидания» и проинформировать о том, что с пациентом свяжутся при появлении свободных талонов для записи.

4.4. При согласии пациента внести его в «Лист ожидания» формируется заявка. При появлении доступного времени для записи на необходимую услугу (появление «отказных» талонов, дополнительного времени в расписании) диспетчеры контролируют «Лист ожидания» и активно приглашают пациентов на необходимые медицинские услуги.

4.5. «Лист ожидания» контролирует старший администратор контакт-центра. После решения вопроса старший администратор удаляет пациента из «Листа ожидания». Время ожидания для пациента не должно превышать более 2 недель.

4.6. Если пациент отказывается от предложенного времени, порядок его очереди сохраняется, а диспетчер обзванивает следующего стоящего в очереди пациента.

V. Речевые модули при взаимодействии с пациентом при обращении в контакт-центр и регистратуру учреждения

5.1. Диспетчеры контакт-центра осуществляют исходящие звонки с целью напоминания о визите, информирования о возможных переносах, отменах визита, о подготовке к исследованиям.

5.2. Механизмы информирования и получения информации могут быть реализованы посредством проактивного информирования по телефону диспетчером контакт-центра, а также с применением роботизированных сервисов обзвона и другими автоматизированными способами (чат – боты), позволяющими получить обратную связь от пациента.

5.3. В случае обращения пациента с информационной целью диспетчер контакт-центра предоставляет запрашиваемую информацию, при этом обеспечивает исключение предоставления сведений конфиденциального характера и составляющих врачебную тайну.

5.4. При наличии высокого спроса определенной информации информирование пациентов возможно посредством социальных сетей, сайта учреждения или информационных стендов.

5.5. Основные правила ведения телефонных разговоров:

- Правило корректности – диспетчер сохраняет спокойствие в любой ситуации и никогда не выдает своего недовольства поведением собеседника – ни интонациями, ни словами. В своих интонациях диспетчер предельно вежлив, что бы ни происходило. Нельзя намекать на грубость, медлительность или болтливость собеседника, делать ему какие-либо замечания.
- Правило заинтересованности и выразительности - диспетчер всегда демонстрирует свою заинтересованность в теме разговора (путем уточняющих вопросов и «поддакивания»), своим собеседником и в решении инцидента.

- Правило понятной коммуникации - диспетчер всегда должен общаться «на языке» собеседника. В своей речи нельзя использовать техническую терминологию, поскольку большинство пользователей ее не понимают и могут воспринять как оскорбление. Диспетчер в процессе общения выявляет терминологию собеседника, какими словами собеседник обозначает предметы и процессы, и использует эти же слова для обозначения соответствующих предметов и процессов.
 - Правило доброжелательности - диспетчер всегда должен быть на ступень выше своего собеседника по эмоциональной окраске: если собеседник доброжелателен, диспетчер очень доброжелателен; если собеседник нейтрален, оператор доброжелателен; если собеседник агрессивен, раздражен, то диспетчер как минимум нейтрально вежлив.
 - Правило внимательности - диспетчер всегда внимателен по отношению к своему собеседнику. Он следит за тем, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию - по скорости, по громкости, по эмоциональной атмосфере. Должно быть удобно записывать под диктовку, удобно диктовать, удобно переспрашивать и при этом не чувствовать себя непонятливым.
- 5.6. Характеристика речи во время разговора.
- Улыбка. Улыбайтесь во время разговора, улыбка всегда слышна при разговоре. Она дает положительный настрой всему разговору и вызывает ответную реакцию.
 - Уверенный голос. Говорить следует достаточно громко: диспетчер должен быть уверен, что его хорошо слышно.
 - Скорость речи. Речь должна литься ритмично, без больших пауз. Собеседнику комфортнее всего разговаривать с человеком, чья скорость речи такая же, как у него. При разговоре с собеседниками, чья скорость речи существенно отличается от вашей, диспетчер должен уметь «резонировать» или подстраиваться под скорость собеседника.
 - Ударение. Необходимо правильно расставлять ударения как в словах, так и в предложениях, чтобы правильно подчеркнуть смысл сказанного.
 - Четкая дикция. Все, что произносит диспетчер, он проговаривает до каждого звука. Его собеседник не должен напрягаться и вслушиваться.
 - Спокойное дыхание. Перед тем как вы возьмете трубку, глубоко вдохните - это придаст уверенности.
 - Правильный темп речи. Темп речи должен быть средним. Он должен быть достаточно быстрым, чтобы собеседник не пришел в бешенство от «разговора с роботом», и достаточно медленным, чтобы человек мог спокойно выслушать оператора и запомнить то, что тот говорит.
 - Концентрация на разговоре. Собеседник является главным предметом внимания оператора/регистратора, во время разговора диспетчер не должен отвлекаться от собеседника, забывать его вопросы или пропускать мимо ушей то, что он сообщил.

5.7. Для успешной работы диспетчеру необходимы профессиональные навыки владения речью, в общении диспетчер с клиентами недопустимы:

- слова-раздражители - это слова, при восприятии которых в воображении собеседника возникают определенные негативные образы. Например: несмотря на, должен, наоборот, ошибка, неправильно, неверно, постоянно;

- слова-паразиты - это слова, которые не добавляют фразе никакой информативности и мешают собеседнику воспринимать смысл сказанного. Например: вот, ну, это, так сказать, как бы, на самом деле и пр. Они должны быть исключены из разговора.

5.8. Шаблоны ведения телефонных переговоров:

Прием звонка. Снимать трубку предпочтительно после первого, но обязательно до 3-го звонка.

Представление - это первое и решающее впечатление об учреждении. Отчетливо и выразительно представьтесь согласно сценарию.

Стандартная форма представления: Улыбка - Организация - Имя - Приветствие.

Запись под диктовку и регистрация. Повторение данных - обязательное условие записи любой информации собеседника и вот почему: Если собеседник диктует данные небольшими частями, диспетчер повторяет их в том темпе, в котором он печатает. Все данные повторяются с восходящей интонацией, а последняя интонация - вниз.

Если собеседник начинает диктовать данные без пауз, диспетчеру не нужно стараться запомнить все, что он диктует. Нужно запомнить и повторить только первое слово с восходящей интонацией и сделать небольшую паузу. Собеседник сам начнет диктовать данные частями.

Уточнение написания (города, фамилии и т.д.): в случаях, когда название, продиктованное собеседником, по каким-либо причинам полностью непонятно диспетчеру, необходимо переспросить следующим образом: «Простите, город?» и сделать паузу. Или: «Простите, ваша фамилия?». Если диспетчер хочет уточнить написание какого-то названия, следует использовать для уточнения имени: «Простите, первая буква М - Мария? Далее О - Ольга?». Диспетчер должен уметь бегло диктовать названия в этой технике, например, Москва: Мария - Ольга - Сергей - Кирилл - Виталий - Анна.

Если диспетчеру приходится переспрашивать фамилию, название города или любое другое слово целиком, следует использовать вопрос «Правильно?», например «Соколов, правильно?». Нельзя переспрашивать односложно: «Соколов?».

Диспетчер не использует просьбу: «Еще раз, пожалуйста» и тем более: «Еще раз». Если диспетчеру плохо слышно собеседника, он так и говорит: «Извините, не расслышал». Фраза произносится с повышением интонации, как полувопрос, в результате она является просьбой и повторить сказанное, и говорить громче.

Диктовка информации диспетчером: при диктовке самим диспетчером различных данных собеседнику должно быть удобно записывать. Номер следует разбивать на группы цифр, например: 8-903-400-01-02. Цифры диктуются с восходящей интонацией. После каждой группы делается небольшая пауза для записи (или повторения).

В завершение номер повторяется еще раз: «Проверьте, пожалуйста...». Те же правила будут при диктовке адресной информации, перечислении услуг под запись и т.п.

Отказы по объективным причинам: отказ (даже по объективным причинам) - это всегда плохо. Он создает негативное впечатление у собеседника. Задача диспетчера - отказать собеседнику так, чтобы он все равно остался доволен обслуживанием. Вот главные правила отказа: отказывая, диспетчер всегда сожалеет об этом. Отказывая, диспетчер всегда предлагает альтернативу. Отказывая, диспетчер говорит максимально мягко и с пониманием. Примеры: «К сожалению, я не могу предоставить информацию по этому вопросу. Удобно ли Вам будет получить ответ завтра?». «К сожалению, специалиста сегодня не будет, не могли бы вы позвонить завтра или могу я оставить для него сообщение?».

Управление конфликтами.

Правила, которые диспетчер должен соблюдать в любой нестандартной ситуации: в любой ситуации диспетчер остается вежливым и доброжелательным. Он не может повышать тон или разговаривать раздраженно. Диспетчер не должен молчать, он всегда присутствует в разговоре - это диалог-инициатива, в котором обязательно остается за диспетчером.

Нестандартные собеседники:

1) Излишне общительный.

Если собеседник постоянно пытается перейти к разговору «за жизнь», то лучше всего внимательно выслушать собеседника (разумеется, принимая активное участие в беседе), если же диспетчер инстинктивно понимает, что собеседник не собирается или не делает сам активных действий, чтобы направить разговор в суть проблемы, то нужно вежливо, но уверенно возвращать разговор к рабочей теме. Интонации в таких случаях должны быть максимально мягкими, чтобы собеседник не почувствовал себя задетым.

2) Медлительный.

Говорить в этом случае надо четко, в среднем темпе и обязательно убирать из речи все «украшения»: вводные слова, красивые связки. Проговаривается только то, что информативно. Также следует использовать прямые вопросы (ДА/НЕТ?), либо попросить рассказать о неисправности.

3) Расстроенный.

Если собеседник расстроен, но не агрессивен, специалист демонстрирует предельную вежливость и мягкость, не говорит чересчур громко, выражает свое понимание, использует доверительные интонации. Важно дать понять собеседнику, что специалист здесь для того, чтобы решить все проблемы.

4) Скандалящий.

С кричащим собеседником главное - разговаривать спокойно и вежливо. Только в крайних случаях люди не реагируют на спокойные интонации другого человека и продолжают кричать.

Когда диспетчер сталкивается с проявлениями конфликтного поведения со стороны собеседника, его задача состоит в том, чтобы смягчить

конфликтную ситуацию (независимо от причин, из-за которых она возникла) и успокоить собеседника (также независимо от причин, почему тот ведет себя агрессивно). Диспетчер должен: сохранять спокойствие, демонстрировать вежливость. Стараться помочь. Если человек не доволен, значит, до сих пор этого никто не сделал. Не противоречить собеседнику. Дать ему «выпустить пар». Не оправдываться. Оправдания только раздражают. Принимайте претензию как факт. Не спорить. Присоединиться к собеседнику. Показать ему, что: его внимательно слушают; понимают, что он говорит; то, что он говорит, действительно важно; вы с ним, а не против него: «Да, я понимаю вас, ситуация не очень приятная».

Специфика общения с пациентом заключается в том, что заучивание и каждодневное использование стандартных модулей неэффективно в случае наличия у оператора глубоких ошибок в общении. Такими ошибками является использование фраз-провокаторов, которые нельзя употреблять в общении. Примерный перечень фраз-провокаторов:

Фразы-провокаторы	Рекомендуемая замена
<ul style="list-style-type: none"> - Девушка - Женщина - Молодой человек - Мужчина 	<ul style="list-style-type: none"> - Обращайтесь к пациенту по имени, на «Вы» или нейтрально. Например, «Скажите, пожалуйста...»
<ul style="list-style-type: none"> - Нет - Нельзя («так оформлять нельзя») - Не получится («завтра не получится») - Не принимает («завтра доктор не принимает») - Невозможно - Но 	<ul style="list-style-type: none"> - Я предлагаю... - Можно («можно оформить по-другому») - Получится, только если... - В нашем с Вами случае возможно только... - Доктор принимает ... - В данной ситуации... - Тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант – это...
<ul style="list-style-type: none"> - Ваша проблема 	<ul style="list-style-type: none"> - Этот вопрос... - Наш вопрос... - Наша с Вами ситуация...
<ul style="list-style-type: none"> - Уменьшительно-ласкательные слова: минуточку, секундочку, договорчик, звоночек 	<ul style="list-style-type: none"> - Одну минуту, пожалуйста... Договор, звонок
<ul style="list-style-type: none"> - Вы не поняли - Вы меня не слышите 	<ul style="list-style-type: none"> - Наверное, я не точно выразился... - Я хочу сказать... - Я имею в виду...
<ul style="list-style-type: none"> - Простите за беспокойство - Я не знаю - Я думаю, что... 	<ul style="list-style-type: none"> - Уточните, пожалуйста... - Одну минуту, пожалуйста, я уточню...
<ul style="list-style-type: none"> - Наверное... - Скорее всего... - У меня нет такой информации 	<ul style="list-style-type: none"> Я уточню этот вопрос и мы обязательно с Вами свяжемся...

<ul style="list-style-type: none"> - Ничего не можем сделать для Вас - Не могу Вам ничего предложить - Ничем не могу Вам помочь - Ничего не могу обещать - Это от нас не зависит 	<ul style="list-style-type: none"> - В этом случае Вам следует... - Вы можете сделать ... - Я Вам рекомендую... Я могу предложить...
<ul style="list-style-type: none"> - Вы должны... - Вам придется... 	<ul style="list-style-type: none"> - Давайте мы с Вами сделаем следующее...
<ul style="list-style-type: none"> - Естественно - Конечно же - Само собой разумеется - И так понятно, что... 	<ul style="list-style-type: none"> - Вы сказали все верно - Вы правильно все поняли
<ul style="list-style-type: none"> - Главный врач (руководитель) сейчас не может с Вами поговорить 	<ul style="list-style-type: none"> - Решение этого вопроса находится в моей компетенции - Давайте посмотрим, что можно сделать
<ul style="list-style-type: none"> - А мы-то здесь причем? - Это же не я Вас неправильно проконсультировала - Не знаю, кто Вам такое сказал 	<ul style="list-style-type: none"> - Мы разберемся в сложившейся ситуации - Приношу Вам свои извинения - Приносим извинения
<ul style="list-style-type: none"> - Мы этого не делаем (не предоставляем) 	<ul style="list-style-type: none"> - Мы делаем только ... - Этим вопросом занимается другой специалист. Я сейчас Вам скажу время его приема
<ul style="list-style-type: none"> - Этого не может быть - Вы что-то путаете 	<ul style="list-style-type: none"> - Давайте уточним
<ul style="list-style-type: none"> - Точных сроков сказать не могу 	<ul style="list-style-type: none"> - Точные сроки сейчас назвать трудно - Точные сроки будут известны позже. перезвоните, пожалуйста...
<ul style="list-style-type: none"> - Это Ваша вина - Это не наша вина, что... 	<ul style="list-style-type: none"> Я могу предложить...
<ul style="list-style-type: none"> - Что Вас еще не устраивает? 	<ul style="list-style-type: none"> Я могу помочь Вам в сложившейся ситуации?
<ul style="list-style-type: none"> А зачем Вы это сделали? 	<ul style="list-style-type: none"> - Я правильно Вас поняла?
<ul style="list-style-type: none"> - Вообще-то... 	<ul style="list-style-type: none"> Могу отметить, что...
<ul style="list-style-type: none"> - Вы меня, конечно, извините, но... 	<ul style="list-style-type: none"> - Хочу обратить Ваше внимание на то, что...