



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ПЕРМСКОГО КРАЯ**

Ул. Ленина, д. 51, г. Пермь, 614006
Тел. (342) 217 79 00; факс (342) 217 76 81
E-mail: info@minzdrav.permkrai.ru
ОКПО 01970367, ОГРН 1065902004629,
ИНН/КПП 5902293308/590201001

12.08.2013 № СЭД-34-01-12-4918

Председателю Пермской гражданской палаты
С.В.Максимову
ул. Екатерининская, 120а, 614000

На № _____ от _____

**Заключение на рассмотрение
Акта по результатам
общественного (гражданского)
контроля**

Уважаемый Сергей Владимирович!

В дополнение к информации от 18.06.2013 г. № СЭД-34-01-12-3628 сообщая, что по указанным в акте фактам проведен технический и социальный аудит организации единой системы записи на прием к врачу.

В ходе проверки установлено, что около 20,0% звонков в связи с техническими возможностями оставались не принятыми. Особенно высокая нагрузка на call-центр отмечалась в дни сезонных заболеваний. В связи с этим в эксплуатацию введено 30 дополнительных телефонных линий, Увеличено число операторов с 37 до 50, созданы новые рабочие места еще для 15 операторов, которые в настоящее время проходят обучение. Все это позволило увеличить мощность call-центра в 2 раза.

В целях улучшения скорости работы портала проведена техническая доработка программного продукта для автоматической модерации (идентификации) пациента. После проведения идентификации пациенту не приходится ждать одобрения модератора, он получает СМС-подтверждение о дате и времени приема.

После проведения внутреннего аудита принято решение об открытии службы консультативной поддержки портала k-vrachu.ru. В случае возникновения трудностей при регистрации на сайте, пациент может позвонить по номеру 263-11-01 и получить консультацию. В июле 2013 года этой услугой воспользовались 269 человек. Служба консультативной «горячей линии» работает в режиме call-центра с 7.30 до 18.30.

По замечаниям, отраженным в акте в части отсутствия алгоритма срочной записи на прием к врачу сообщая, что в соответствии со статьей 35 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» гражданам при заболеваниях, несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, оказывается скорая медицинская помощь в экстренной или

Вх. № 186
от 12.08.2013.

неотложной форме. Скорая экстренная медицинская помощь в соответствии с Порядком оказания скорой медицинской помощи (приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 1 ноября 2004 г. №179 «Об утверждении порядка оказания скорой медицинской помощи») осуществляется **безотлагательно**, предложение записи на прием в данных случаях **недопустимо**.

В целях дальнейшего развития системы принято решение о доработке и внедрении в 4-м квартале через call-центр услуги - «вызов врача на дом».

В части замечаний по порядку записи к специалистам сообщают, что в соответствии с приказом от 21 марта 2012г. № СЭД-34-01-06-112 «Об утверждении Порядка работы медицинских организаций Пермского края в проекте «Электронная регистратура» обозначен перечень специальностей, доступных для первичной записи. В этом перечне: хирургия, травматология, гинекология, стоматология, дерматовенерология, отоларингология, офтальмология. Запись на прием к другим узкопрофильным специалистам в соответствии с Порядком осуществляется по направлению терапевта. Объем расписания, которое выкладывается для общего доступа, определяет администрация медицинской организации в соответствии с нагрузкой того или иного специалиста, укомплектованностью штатных единиц физическими лицами врачей.

На замечания, отраженные в Акте по «неунифицированности информационных требований операторов к пациентам по телефону», сообщают, что работа call-центра осуществляется по специально утвержденному алгоритму. Есть четкие стандарты необходимой информации, которых операторы строго придерживаются. Ведется запись всех разговоров пациентов с операторами call-центра. Проведены проверки в рамках внутреннего аудита, которые показали, что диалоги оператора с пациентами ведутся строго по заданному алгоритму, никакая дополнительная информация не запрашивалась. Стоит отметить, что нестандартные вопросы возможны в случае, если данные, которые озвучивает пациент, не совпадают с информацией базы данных Центра обработки данных, либо с Единой базой данных застрахованных, с которой Центр обработки данных синхронизирован в режиме реального времени. В рамках работы медицинских организаций с результатами независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения, предусмотрена необходимость разработки стандарта организации телефонного консультирования для сотрудников регистратур медицинских организаций, в том числе и для операторов записи на прием к врачу. В случае невозможности записать пациента в рамках Программы государственных гарантий оказания медицинской помощи в течение 14 дней, предусмотрена возможность формирования очереди по данному профилю. Работа с перемещением пациентов из листа ожидания на свободные «бирки» по мере

открытия расписаний на следующие дни, производится администраторами электронной регистратуры в медицинской организации, информация о произведенной записи сообщается пациенту по телефону. Кроме того реализована функция, когда пациент может освободить ранее зарезервированное время приема, если по каким-либо причинам не может посетить врача в выбранное ранее время.

В соответствии с Законом Пермского края от 25.12.2012г. №143-ПК «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи на 2013 год и плановый период 2014 и 2015 годов» (раздел VII- «условия предоставления бесплатного оказания медицинской помощи») возможна очередность приема плановых больных, проведение назначенных диагностических исследований до 14 дней. Для анализа доступности амбулаторно-поликлинической помощи, проведения мероприятий по сокращению сроков ожидания приема реализован отчет – «среднее время ожидания на прием к врачу». Данный отчет доступен для всех заведующих структурными подразделениями амбулаторно-поликлинических учреждений, позволяет руководителям медицинских организаций принять соответствующие меры по упорядочению графиков работы специалистов, потока записи на плановый прием в поликлинику.

Кроме того, решением Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования на территории Пермского края от 28 июня 2013 года в Перечень целевых значений доступности и качества медицинской помощи для выплат стимулирующего характера медицинским организациям, введен показатель доли (%) записей со средним временем ожидания планового приема врача-специалиста и обследования в амбулаторных условиях в соответствии с листом ожидания, сформированным по записи пациентов к врачу в электронном виде, менее 70,0% от утвержденного Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи на 2013 год и плановый период 2014 и 2015 годов срока ожидания (14 дней).

Министерством здравоохранения Пермского края будет продолжен мониторинг работы системы дистанционной записи на прием к врачу с целью дальнейшего повышения доступности медицинской помощи для населения.

Министр



А.В.Крутень