

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Липецкая область
Государственное автономное учреждение здравоохранения
"Елецкая стоматологическая поликлиника"

ПРИКАЗ

по основной деятельности

09 января 2024 года

№01-04-44

О назначении ответственного
за организацию предварительной
записи на прием к врачу.

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020г. № 786н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях», в целях выполнения плана мероприятий («дорожной карты») по проблеме «Гражданин не может записаться на прием к врачу» утвержденного 31.01.2022

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Назначить ответственным за организацию предварительной записи на прием к врачу, за формирование расписания, включая ежедневный контроль за наличием свободных интервалов времени для записи на прием к врачу медицинского регистратора ГАУЗ «Елецкая СП» Скроботову Н.А.
2. Скроботовой Н.А. в случае внештатной ситуации (листок временной нетрудоспособности врача, отпуск без сохранения заработной платы по семейным обстоятельствам и др.) организовать обзвон записавшихся на прием пациентов (при наличии телефона гражданина) с предложением перезаписаться.
3. Утвердить Положение о порядке формирования расписания. (Приложение №1)
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного администратора баз данных Крючкову М.П.

Главный врач



Д.В.Никонов

С приказом ознакомлен

ФИО	Подпись	Дата
Скроботова Н.А.		09.01.2024
Крючкова М.П.		9.01.24

Положение
о порядке формирования расписания приема пациентов
врачами ГАУЗ «Елецкая стоматологическая поликлиника»

1. Общие положения

Настоящее положение о порядке формирования расписания приема пациентов врачами ГАУЗ «Елецкая стоматологическая поликлиника» (далее - Положение) предназначено для унификации процессов составления, ведения, актуализации расписания приема в ГАУЗ «Елецкая СП» (далее - Поликлиника) в амбулаторных условиях, и в целях оптимизации процесса записи на прием к врачу.

Положение представляют собой описание последовательности действий, подходов и сроков формирования, ведения расписания, маршрутизации пациентов при осуществлении записи на прием, а также перечень и порядок взаимодействия участников процесса.

2. Нормативные правовые акты и иные документы, использованные при разработке Положения:

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- Федеральный закон № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2003 N 101 «О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой ими должности и (или) специальности».
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.12.2016 № 973н «Об утверждении типовых отраслевых норм времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача-кардиолога, врача-эндокринолога, врача-стоматолога-терапевта».
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07.03.2018 № 92н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям».
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 20.12.2012 № 1183н «Об утверждении номенклатуры должностей медицинских работников и фармацевтических работников».
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 24.12.2018 № 911н «Об утверждении требований к государственным информационным системам в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинским информационным системам медицинских организаций и информационным системам фармацевтических организаций».

3. Термины и определения

Таблица 1 - Термины и их определения

Термины	Определение
Вакантный слот	Слот, доступный для записи

**Положение
о порядке формирования расписания приема пациентов
врачами ГАУЗ «Елецкая стоматологическая поликлиника»**

1. Общие положения

Настоящее положение о порядке формирования расписания приема пациентов врачами ГАУЗ «Елецкая стоматологическая поликлиника» (далее - Положение) предназначено для унификации процессов составления, ведения, актуализации расписания приема в ГАУЗ «Елецкая СП» (далее - Поликлиника) в амбулаторных условиях, и в целях оптимизации процесса записи на прием к врачу.

Положение представляют собой описание последовательности действий, подходов и сроков формирования, ведения расписания, маршрутизации пациентов при осуществлении записи на прием, а также перечень и порядок взаимодействия участников процесса.

2. Нормативные правовые акты и иные документы, использованные при разработке Положения:

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- Федеральный закон № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2003 N 101 «О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой ими должности и (или) специальности».
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.12.2016 № 973н «Об утверждении типовых отраслевых норм времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача-кардиолога, врача-эндокринолога, врача-стоматолога-терапевта».
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07.03.2018 № 92н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям».
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 20.12.2012 № 1183н «Об утверждении номенклатуры должностей медицинских работников и фармацевтических работников».
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 24.12.2018 № 911н «Об утверждении требований к государственным информационным системам в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинским информационным системам медицинских организаций и информационным системам фармацевтических организаций».

3. Термины и определения

Таблица 1 - Термины и их определения

Термины	Определение
Вакантный слот	Слот, доступный для записи
Горизонт записи	Период времени (количество дней), начиная с текущего дня, на который разрешена запись на прием к врачу, диагностическое исследование, лечебную процедуру

Дистанционные обращения	Любые обращения пациентов или их законных представителей, направляемые в медицинскую организацию опосредованно
Инфомат	Терминал, предназначенный для записи в медицинскую организацию и предоставления справочной информации
Конкурентный слот	Слот, доступный для всех каналов записи с целью первичного приема к врачу
Лист ожидания	Механизм сбора заявок на запись к врачу при отсутствии вакантных слотов в расписании с последующей записью в случае появления освободившегося слота
Немедицинские работники	Работники медицинских организаций, занимающие следующие должности: администратор, администратор врачебного приема, регистратор, оператор
Непрофильный функционал	Функции, не предусмотренные профессиональным стандартом соответствующего медицинского работника, не связанные напрямую с оказанием медицинской помощи, и для выполнения, которых от исполнителя не требуется наличие высшего или среднего медицинского образования
Проактивное информирование	Информирование по инициативе медицинской организации и основанное на пользе для пациента
Региональный портал	Веб-портал, обеспечивающий предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе записи на прием к врачу, в рамках субъекта Российской Федерации
Региональный проектный офис (координационный центр)	Региональная структура управления централизованной службой обработки входящих обращений по телефону и формирования записи на прием в медицинских организациях
Речевой модуль	Небольшая выверенная и логически целостная речевая конструкция, описанная в текстовой форме
Скрипт разговора	Коммуникационные сценарии, включающие последовательность речевых модулей для оператора колл-центра
Слот	Период времени в расписании приема медицинского работника, установленный для оказания единичного случая первичной медико-санитарной помощи (в т.ч. приема одного пациента, проведения одного диагностического исследования, проведения одной лечебной процедуры)
Типовое расписание	Последовательно составленный на месяц типовой набор слотов, учитывающий режим работы медицинской организации, выходные и праздничные дни
Типовой набор слотов	Наборов слотов для одного врача определенной должности на один день с учетом занимаемой ставки, в разбивке на структуру конкурентных и неконкурентных слотов
Утвержденное расписание	Типовое расписание, адаптированное с учетом штатной численности и медицинских ресурсов конкретной медицинской организации
Целевые обращения	Обращения, направленные на получение медицинской помощи
Чек-лист	Check-list, или проверочный список - пользовательская форма учета результатов короткого опроса пациента, проводимого с целью исключения наличия у него ситуации, угрожающей жизни и здоровью и требующей оказания неотложной и экстренной медицинской помощи

Таблица 2 - Сокращения и расшифровка

Сокращение	Расшифровка
ГИС ОМС	Государственная информационная система обязательного медицинского страхования
ГИСЗ	Государственная информационная система в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
МИС	Медицинская информационная система
ОМС	Обязательное медицинское страхование
РОИВ	Региональный орган исполнительной власти - орган исполнительной власти в сфере охраны здоровья в субъекте Российской Федерации

4. Формирование расписания приема врачей в Поликлинике

4.1. Расписание приема врачей (далее - Расписание) в Поликлинике осуществляется исходя из следующей нормы времени:

- 30 минут на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом: врача-стоматолога, врача-стоматолога-терапевта, врач-стоматолога-детского, врача-ортодонта
- 20 минуты на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача-стоматолога-хирурга

4.2. Расписание в Поликлинике составляется, как правило, на 1 (один) месяц на основании графиков сменности рабочего времени с учетом структуры рабочего времени медицинских работников Поликлиники и графика работы Поликлиники.

4.3. Процесс формирования и ведения расписания включает этапы, выполняемые последовательно:

- согласование, формирование и утверждение расписания, внесение электронного расписания в МИС;
- внесение изменений в действующее (утвержденное) расписание;
- контроль актуальности действующего расписания.

4.4. Первичный ввод сведений о численности врачей, числе занимаемых ими штатных единиц, кабинетах, в которых они осуществляют прием, проводится при внедрении МИС и в дальнейшем уточняется при изменении штатного расписания, данных о кабинетах и их оснащении, изменении перечня оказываемых данной организацией медицинских услуг. По завершении первичного ввода указанных сведений обеспечивается их ведение в МИС медицинской организации и контроль с целью поддержания расписания в актуальном состоянии. Актуализацию сведений о медицинских работниках Поликлиники проводится на основании приказов главного врача, а также изменений в статусе и данных работников со дня подписания трудового договора.

4.5. Проект расписания согласовывается руководителями профильных структурных подразделений Поликлиники, вносится в МИС.

4.6. Минимальный горизонт доступной записи составляет не менее 14 дней.

4.7. После утверждения Главным врачом Поликлиники расписания оно передается администратору медицинской организации для ввода в МИС не позднее чем за 15 дней до наступления первого числа следующего месяца.

4.9. Дата начала периода действия расписания должна быть первым числом соответствующего месяца. Дата окончания периода действия расписания должна быть последним числом соответствующего месяца.

4.10. Внесение изменений в электронное осуществляется по указанию (согласованию с) руководителя структурного подразделения не позднее завершения рабочего дня, предшествующего изменениям в расписании, или в экстренном порядке (при временной нетрудоспособности врача).

4.11 Руководитель структурного подразделения должен информировать главного врача медицинской организации и администратора медицинской организации о внесении изменений в расписание с указанием причины этих изменений, после чего администратор медицинской организации вносит изменения в МИС. Контроль соответствия опубликованного расписания приема врачей в медицинской организации действительной ситуации осуществляется

заместителем главного врача по лечебной части, а также руководителями соответствующих структурных подразделений, ежедневно.

5. Формирование записи на прием в Поликлинике

5.1. Маршрутизация пациентов при записи на прием в медицинских организациях (по специальностям)

5.1.1. Перечень целей обращения пациентов для определения маршрутизации:

На этапе определения цели обращения происходит формирование траектории его обработки и маршрутизация пациента до момента исполнения его запроса. Входящие обращения условно делятся на:

- очные (через регистратуру);
- дистанционные (все остальные).

В зависимости от целей все обращения делятся на:

- запросы информации - направлены на получение любой информации ("мне просто спросить");
- целевые обращения - направлены на получение медицинской помощи.

5.1.2. При обращении пациентов Поликлиника строит свою работу по маршрутизации с целью снижения вероятности возникновения конфликтных ситуаций, недопонимания и времени обработки каждого отдельного обращения, для чего обеспечивает с учетом доступных ресурсов и возможностей:

- кратчайшее время обработки целевых обращений граждан, в том числе посредством внедрения скриптов разговора или речевых модулей;
- надлежащее информирование пациентов способами, не требующими постоянного прямого участия персонала в информировании и координации пациентов: официальный сайт медицинской организации, ресурсы поисковых систем, информационные стенды и др.;
- интуитивно понятные схему маршрутизации пациентов в медицинских организациях в зависимости от цели обращения и систему навигации (внутри медицинской организации и на ее территории).

5.1.3. В неотложной ситуации, регистратор, получая очное входящее обращение с острой зубной болью пациента на прием к ближайшему освободившемуся врачу. Срок оказания помощи в данном случае не должен превышать 2 часов с момента обращения. Учитывая степень загруженности врача и характер необходимых медицинских манипуляций, врач в данном случае по своему усмотрению либо принимает меры для снятия болевых ощущений и направляет на плановый прием, либо проводит полное лечение.

5.1.4. Самостоятельная запись пациентов в полном объеме в электронном виде открыта к следующим врачам:

врач-стоматолог, врач-стоматолог-терапевт, врач-стоматолог-детский, врач-стоматолог-хирург

5.1.5. Запись только через регистратуру Поликлиники доступна к врачу-ортодонт.

5.2. Каналы записи на прием в Поликлинику

5.2.1. Для всех каналов записи и типов слотов доступна конкурентная запись. Исключения составляют слоты для записи врачом.

5.2.2. В Поликлинике доступны следующие способы записи на прием к врачу:

Канал записи	График доступа к каналу записи
С использованием ЕПГУ	Запись доступна в круглосуточном режиме
С использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг	Запись доступна в круглосуточном режиме
Путем личного обращения в регистратуру Поликлиники или с	Запись доступна в часы работы Поликлиники

использованием информационного киоска (инфомата)	
Запись по направлению медицинского работника	Запись доступна в часы работы медицинской организации

5.2.3. Запись через ЕПГУ

При осуществлении записи на прием к врачу с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) пациент осуществляет следующие действия:

- осуществляет идентификацию посредством Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) и выбирает услугу "Запись на прием к врачу" (пациент выбирает объект записи - себя, своих детей или другого человека);
- проверяет корректность персональных данных (своих или гражданина, законным представителем которого он является) или вводит данные другого человека (фамилия, имя, отчество, дата рождения, номер полиса обязательного медицинского страхования). При наличии вводит контактные данные пациента (электронная почта, мобильный телефон) и вводит или проверяет регион прикрепления.

- выбирает медицинскую организацию прикрепления, специальность врача, его фамилию, имя, отчество.

- выбирает удобную дату и время приема. Пациент при желании получать оповещения о статусе записи выбирает способ оповещения (электронная почта, лента сообщений) и в дальнейшем получает оповещение о записи выбранным способом.

Следующим этапом является обратная связь с пациентом.

В случае отсутствия свободных слотов или прикрепления к медицинской организации пациент оповещается о необходимости использовать для записи регистратуру Поликлиники.

5.2.3. Запись через регистратуру медицинской организации

При обращении/звонке пациента в регистратуру:

- пациент сообщает сотруднику регистратуры номер полиса ОМС, СНИЛС. В случае отсутствия у пациента полиса ОМС, пациент оповещается о возможности получения медицинской помощи в форме неотложной помощи и необходимости обратиться в страховую компанию для оформления полиса.

- сотрудник регистратуры уточняет у пациента цель обращения. При необходимости в соответствии с целью формируется запись на прием к врачу

- сотрудник проверяет наличие свободных слотов для записи в пределах горизонта записи, информирует пациента о наличии свободных слотов и предлагает выбрать наиболее удобную дату и время записи. При отсутствии свободных слотов или отказа пациента от предложенных дат и времени записи следует предложить пациенту записаться в "Лист ожидания".

5.2.4. Запись через инфомат медицинской организации

При обращении к информационному киоску (инфомату) пациент осуществляет идентификацию путем ввода номера полиса ОМС.

В случае, если данные о пациенте с представленным номером полиса ОМС отсутствуют в системе, на дисплее информационного киоска отображается сообщение об отсутствии регистрации в системе и о необходимости обратиться в регистратуру.

При успешной идентификации пациент выбирает из списка специальность, ФИО врача и удобную дату и время в окне дисплея информационного киоска с доступными временными интервалами, распечатывает талон на прием (по желанию пациента или законного представителя).

При согласии на оповещение о статусе записи посредством звонка, SMS или электронной почты выбирает способ оповещения, в случае отсутствия в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты вносит их в систему для последующего автоматического оповещения.

Следующим этапом является обратная связь с пациентом.

В случае отсутствия свободных слотов пациент оповещается о необходимости использовать для записи регистратуру медицинской организации.

5.2.6. Запись по направлению медицинского работника

В случае, если медицинский работник по результатам визита пациента считает необходимым направить пациента на консультацию к другому специалисту, медицинский работник оформляет запись на вакантный слот для повторного приема или приема по направлению, который не является конкурентным.

Далее осуществляется обратная связь с пациентами через регистратуру Поликлиники.

5.3. Организация регистрации и обработки информации об обращениях граждан для записи на прием к врачу в условиях отсутствия свободных слотов ("Лист ожидания")

5.3.1. "Лист ожидания" представляет собой механизм фиксации информации о необходимости записи граждан в Поликлинику, в условиях отсутствия свободных слотов в расписании.

"Лист ожидания" формируется Поликлиникой самостоятельно.

5.3.2. Инструкции по формированию "Листа ожидания"

В случае обращения пациента через регистратуру с целью записи при отсутствии вакантных слотов пациенту предоставляется возможность оставить заявку на включение его в "Лист ожидания".

При записи пациента через канал ЕПГУ, или инфомат в интерфейсе должно быть предусмотрено уведомление о необходимости воспользоваться иным каналом связи (регистратура Поликлиники с указанием номера телефона) для включения в "Лист ожидания". В момент включения пациента в "Лист ожидания" уточняется цель его обращения. Если цель обращения не требует создания записи на прием и решается силами регистратуры, администратора или администрации Поликлиники, пациент маршрутизируется напрямую к соответствующим лицам и не вносится в "Лист ожидания".

Регистратор отслеживает изменение в расписании, в том числе появление вакантных слотов для записи пациентов из "Листа ожидания".

После появления вакантных слотов регистратор (пп. 8.4) должен связаться с первым стоящим в очереди "Листа ожидания" пациентом, предложить ему освободившиеся дату и время приема и получить обратную связь о согласии/несогласии записи в освободившееся время. В случае согласия пациента на запись к врачу в предложенное время статус заявки в "Листе ожидания" (МИС) меняется на "Переведена в запись".

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

6. Обратная связь и информирование пациентов

6.1. Реализация механизма обратной связи с целью оценки наполнения и актуализации расписания.

Механизмы обратной связи в зависимости от решаемых задач делятся на механизмы информирования пациента и механизмы получения информации от пациента.

Механизмы информирования — это меры передачи информации от медицинской организации пациенту: чаще всего о дате и времени явки в медицинскую организацию, реже - о готовности результатов инструментальной и лабораторной диагностики или необходимости явки на прием с целью диспансерного наблюдения.

Механизмы получения информации — это меры сбора важной информации от пациента (например, о возможности визита по предварительной записи).

Участниками механизмов информирования являются:

- администратор,
- регистраторы
- медицинские сестры,

- врачи. Во всех случаях такие сотрудники должны быть ознакомлены с правилами общения с пациентом по телефону, включая соответствующие скрипты и речевые модули.

Механизмы информирования и получения информации могут быть реализованы посредством проактивного информирования по телефону регистратором, а также с применением роботизированных сервисов обзвона и другими автоматизированными способами (чат-боты), позволяющими получить обратную связь от пациента о возможности явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи.

Перед явкой пациента администратор может заблаговременно (за 24 - 48 часов до момента записи) информировать о времени записи в Поликлинику.

В ходе разговора по телефону регистратор получает подтверждение от пациента о готовности явки в ранее согласованные дату и время. В случае отказа пациента от записи слот расписания освобождается, а с пациентом согласовываются альтернативные дата и время. Данные этапы общения с пациентом могут быть автоматизированы роботизированным обзвоном.

Дублирующим механизмом информирования пациента о предстоящей записи является информирование SMS или сообщениями в мессенджерах.

Сервис рассылки может быть интегрирован в МИС, для автоматического формирования списков пациентов, подлежащих информированию, передачи номеров телефонов и направления сообщений пациентам.

6.2. Правила информирования пациента по телефону

При общении с пациентом необходимо:

- использовать скрипты разговора или речевые модули для грамотного выстраивания ответов на возражения,
- четко и убедительно сформулировать преимущества того или иного предложения,
- легко и безболезненно работать с жалобами;
- не использовать фразы -провокаторы.

Примерный перечень фраз-провокаторов, а также скрипты и речевые модули утверждается приказом руководителя Поликлиники.

Недопустимы в употреблении фразы и интонации:

- демонстрирующие безучастность и безразличие;
- трактуемые как попытка уйти от ответственности или прямо говорящие о безответственности;
- отражающие безынициативность или нежелание помочь;
- любые оценочные суждения, прямые или завуалированные оскорбления;
- фразы, не несущие конкретного смысла.

7. Организационные решения для увеличения доли рабочего времени врачей для осуществления приема пациентов в медицинской организации

В целях оптимизации нагрузки на врачей и увеличения доли рабочего времени врачей для непосредственного оказания медицинской помощи, в том числе проведения профилактических мероприятий, могут быть реализованы следующие организационные решения:

- перераспределение потоков пациентов с различными целями обращений между структурными подразделениями медицинской организации;
- перераспределение функций между врачами, работниками медицинской организации со средним медицинским образованием и немедицинскими работниками.

7.1. Организационные решения по перераспределению потоков пациентов с разными целями обращений между структурными подразделениями медицинской организации

- В зависимости от цели обращения пациента в медицинскую организацию можно выделить основные организационные решения по перераспределению потоков пациентов, цель обращения которых может быть достигнута без привлечения врача
 - перераспределение потока пациентов, обращающихся с очными запросами информации, в регистратуру медицинской организации с обработкой обращения
 - перераспределение потока пациентов, обращающихся с целью прохождения профилактического медицинского осмотра
- для организации работы с потоком пациентов, находящихся под диспансерным наблюдением, целесообразно привлекать организационно-методический отдел медицинской организации (для планирования) и кол-центр (для записи).

7.2. Организационные решения по перераспределению функций между работниками медицинской организации

- На основе анализа действующих нормативных правовых актов, определены функции врача-терапевта участкового, которые можно передать персоналу со средним

- медицинским образованием и немедицинским работникам
- Кроме того, определены функции персонала со средним медицинским образованием, которые можно перераспределить на немедицинских работников. К ним относятся: информирование пациентов о врачебном приеме, в том числе с целью сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры; регулировка потока пациентов на врачебном приеме; предоставление информации по вопросам приема населения непосредственно или с использованием технических средств, в том числе электронных

8. Условия для реализации алгоритма формирования расписания и записи на прием в медицинских организациях

8.1. Создание единого информационного пространства

Расписание Поликлиники должно быть доступно (на базе МИС Поликлиники) с целью контроля соответствия единым стандартам.

Поликлиника обеспечивает прозрачность и понятность всех процессов записи на прием к врачу по разным каналам записи, а также доступность результатов этих процессов для всех участников.

8.2. Участники процессов формирования расписания и записи на прием в Поликлинике (перечень, функции)

Перечень работников Поликлиники, ответственных за работу с расписанием:

- заместитель главного врача по лечебной работе;
- заведующие отделениями;
- администратор;
- администратор МИС Поликлиники;
- сотрудники регистратуры;
- администратор медицинской организации или регистраторы при отсутствии в отделении администратора (помощь при работе с инфоматом).

Перечень работников Поликлиники, ответственных за работу с расписанием с указанием обязанностей

Роль	Действия в рамках реализации методических рекомендаций
Заместитель главного врача по лечебной части	утверждает порядок составления расписания работы медицинских ресурсов в электронном виде, интервалы приема работников медицинской организации по каждой должности, интервалы проведения диагностических исследований и лечебных процедур по каждому виду исследований и процедур;
	утверждает расписание;
	контролирует корректность расписания в МИС
Заведующий структурным подразделением	готовит сведения о расписании медицинских работников и кабинетов;
	формирует проект расписания;
	собирает и готовит сведения для изменения расписания медицинских работников и кабинетов;
	контролирует корректность расписания в МИС
Администратор медицинской организации, ответственный за работу с расписанием	вводит данные о подразделениях медицинской организации в МИС;
	вводит данные о медицинских ресурсах в МИС;
	вводит данные об участках обслуживания в медицинской организации в МИС;
	вносит в МИС утвержденный проект расписания, при децентрализованной модели - вносит в него изменения, при централизованной - осуществляет запрос на изменения;
	контролирует корректность расписания в МИС
	с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи;

Администратор МИС	администрирует пользователей МИС;
	ведет классификаторы и справочники уровня медицинской организации
Регистратор регистратуры медицинской организации	устанавливает цель обращения пациента;
	проводит идентификацию пациента при его обращении;
	осуществляет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом причины его обращения;
	осуществляет запись на прием к врачу, либо перенаправляет звонок по компетенции;
	при отсутствии свободных слотов для записи вносит данные пациента в "Лист ожидания";
	при появлении свободных слотов на запись к врачу информирует об этом пациента и при его согласии записывает его на прием к врачу;
	проводит обзвон пациентов (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи;
Администратор медицинской организации, а при его отсутствии регистратор (помощь при работе с информатом)	проводит информирование пациентов по телефону (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) об отмене записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации с последующей перезаписью пациента;
	устанавливает цель обращения пациента;
	осуществляет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения;
	при необходимости помогает осуществить запись