



ПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬ
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

30 мая 2024 года

№ 116-рзп

Иркутск

Об утверждении паспорта жизненной ситуации «Дистанционная запись на прием к врачу»

В соответствии с распоряжением первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области от 5 октября 2023 года № 111-рзп «Об отдельных вопросах определения жизненных ситуаций, подлежащих реализации на территории Иркутской области», руководствуясь частью 4 статьи 12 Закона Иркутской области 12 января 2010 года № 1-оз «О правовых актах Иркутской области и правотворческой деятельности в Иркутской области»:

1. Утвердить паспорт жизненной ситуации «Дистанционная запись на прием к врачу» (прилагается).
2. Настоящее распоряжение подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете «Областная», сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru).

Р.Л. Ситников

УТВЕРЖДЕН
распоряжением первого заместителя
Председателя Правительства
Иркутской области
от 30 мая 2024 года № 116-рзп

ПАСПОРТ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ
«Дистанционная запись на прием к врачу»

Иркутск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

Глоссарий	3
1. Цели	4
2. Участники взаимодействия	5
3. Описание целевого состояния	5
Приложение № 1.....	10
Схема целевого состояния клиентского пути жизненной ситуации.....	10
Приложение № 2	11
Перечень государственных (муниципальных) услуг в рамках ЖС	11
Приложение № 3	14
Макеты прототипа целевого состояния жизненной ситуации.....	14
Приложение № 4.....	15
Анализ нормативных правовых актов и предложения по их изменению.....	15
Приложение № 5.....	17
Финансово-экономическое обоснование доработок информационных систем.....	17
Приложение № 6.....	18
Дорожная карта по реализации образа целевого состояния.....	18

Глоссарий

Термин	Содержание
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 опосредовано
Инфомат	Терминал, предназначенный для записи в медицинскую организацию и предоставления справочной информации
Запросы информации	Обращения, направленные на получение любой информации
Канал записи	Способ записи в медицинскую организацию
Кол-центр	Структурное подразделение медицинской организации, или иной организации, выполняющее функции по обработке дистанционных обращений граждан, связанных с записью на прием, для получения той или иной медицинской услуги, или получения информации о медицинской организации и порядке ее работы
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 кол-центра или 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 кол-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

Сокращение	Расшифровка
SMS	Служба коротких сообщений (Short Message Service)
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
КУ ФЭР	Концентратор услуг ФЭР
МИС	Медицинская информационная система
ОМС	Обязательное медицинское страхование
РОИВ	Региональный орган исполнительной власти - орган исполнительной власти в сфере охраны здоровья в субъекте Российской Федерации
ФЭР	Федеральная электронная регистратура

1. Цели

Целью проработки жизненной ситуации «Дистанционная запись на прием к врачу» является:

- 1. Повышение доступности первичной медико-санитарной помощи для населения Иркутской области;

- 2. Повышение удовлетворенности заявителей процессом обслуживания;
- 3. Сокращение времени ожидания в очереди и повышение скорости обслуживания заявителей;
- 4. Установление единообразия формирования расписания на территории Иркутской области;
- 5. Круглосуточная обработка входящих звонков, не ограниченная рабочим временем;
- 6. Минимизация потери обращений заявителей.

2. Участники взаимодействия

Состав рабочей группы по обеспечению реализации жизненной ситуации не утвержден.

3. Описание целевого состояния

4.1 Границы описания образа целевого состояния жизненной ситуации «Дистанционная запись на прием к врачу»

Видение жизненной ситуации «Дистанционная запись на прием к врачу» представляет собой оптимизацию процесса записи на прием к врачу через каналы записи. Результатом целевого состояния жизненной ситуации является повышение доступности получения первичной медико-санитарной помощи и повышение удовлетворенности населения.

Оптимизация процесса записи на прием к врачу позволит сократить время ожидания в очереди и повысит скорость обслуживания заявителей, а также установить единообразие в формировании расписания приема врачей в медицинских учреждениях.

4.2 Описание образа целевого состояния жизненной ситуации «Дистанционная запись на прием к врачу» на конец 2024 г. / конец 2025 г.

1) Запись через Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) www.gosuslugi.ru:

При осуществлении записи на прием к врачу с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) пациент 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).

Важно отметить, что данный канал записи доступен только в случае прикрепления пациента к медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи.

Далее пациент 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 [ОМС]). При наличии вводит контактные данные пациента (электронная почта, мобильный телефон) и вводит или проверяет регион прикрепления. Пациент выбирает медицинскую организацию прикрепления, специальность врача, его фамилию, имя, отчество. Пациент 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 кол-центр или регистратуру медицинской организации.

2) Запись через Региональный портал медицинских услуг (РПГУ) <https://portal38.is-mis.ru>:

При осуществлении записи на прием к врачу с использованием регионального портала государственных услуг рекомендуется обеспечить функциональные возможности и этапность процессов аналогично ЕПГУ, включая идентификацию, выбор объекта записи, проверку и изменение (внесение) персональных данных, выбор медицинской организации, врача, даты и времени приема, а также способа оповещения. Следующим этапом является обратная связь с пациентом.

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

3) Запись через «Инфомат» при посещении 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 кол-центр или регистратуру медицинской организации.

4) Запись на прием к врачу через колл-центр каждой медицинской организации или по единому номеру Иркутской области: 122 (кнопка 3 IVR меню):

При обращении по единому номеру Иркутской области: 122 (кнопка 3 IVR меню) запланировано внедрение голосового помощника по записи на прием к врачу. Функционал позволит выполнить запись на прием к врачу, при наличии свободных слотов, перенос записи на другое время, и отмену записи. При отсутствии свободных слотов голосовой помощник сможет осуществить запись в «Лист ожидания», если данный функционал будет реализован в расписании врача. Увеличение общего количества линий одновременного приема звонков голосовым помощником, а также внедрение обратной связи по обзвону пациентов, для подтверждения записи на прием или информирования граждан об эпидемиологической обстановке в регионе позволит увеличить доступность дистанционной записи на прием к врачу. При возникновении ошибки распознавания команды или речи голосовой помощник соединит с оператором колл-центра.

Оператор колл-центра на основании обращения пациента осуществляет его идентификацию. Пациент сообщает оператору колл-центра номер полиса ОМС, ФИО, дату рождения. Оператор колл-центра вводит в МИС номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, предоставленными пациентом. В случае отсутствия у пациента полиса ОМС, пациент оповещается о возможности получения только неотложной помощи и необходимости обратиться в страховую компанию для оформления полиса.

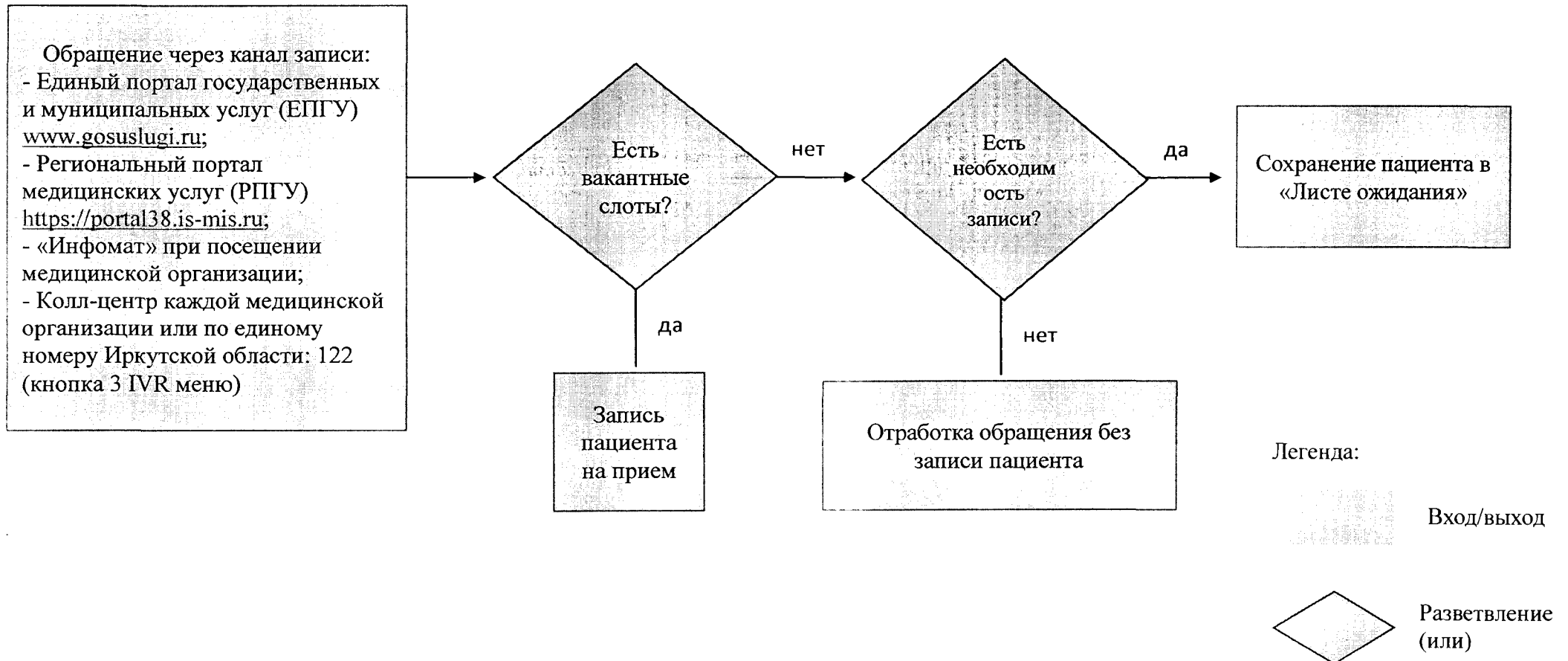
Далее оператор уточняет у пациента цель обращения. При необходимости в соответствии с целью формируется запись на прием к врачу. Оператор колл-центра уточняет у пациента специальность врача, выбирает в

системе врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать врача с учетом местонахождения доступного филиала (подразделения) медицинской организации. Проверяет в системе наличие свободных слотов для записи в пределах горизонта записи. При наличии свободных слотов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи. При выборе пациентом даты и времени записи осуществляет его запись и сообщает пациенту реквизиты талона. При отсутствии свободных слотов или отказа пациента от предложенных дат и времени записи предлагает пациенту записаться в «Лист ожидания».

Основанием для внесения изменений в запись на прием к врачу по инициативе пациента является его обращение, а для внесения изменений в запись на прием к врачу по инициативе медицинской организации - отсутствие врача, к которому произведена запись, по причинам его временной нетрудоспособности, командирования, обучения или других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации. При обращении пациента для внесения изменений в запись на прием к врачу оператор кол-центра повторяет действия по поиску и предложению свободных слотов.

При изменении записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации, она предоставляет информацию об изменении в кол-центр (или структуру, ответственную за формирование расписания). В этом случае осуществляется обзвон пациентов и повторяются шаги по поиску и предложению свободных слотов.

Схема целевого состояния клиентского пути жизненной ситуации



Приложение № 2
к Паспорту жизненной ситуации

ПЕРЕЧЕНЬ
услуг (сервисов, функций), входящих в жизненную ситуацию «Дистанционная запись на прием к врачу»

№ п/п	Жизненная ситуация	Услуга / Функции / Сервисы «как есть»	Сущность (услуга / функция / сервис)	Ведомство / субъект / иные организации	Ведомство	Иные организации
1	Дистанционная запись на прием к врачу	Запись на прием к врачу через «Инфомат» при посещении медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранению Иркутской области	Услуга	Медицинские организации, подведомственные министерству здравоохранения Иркутской области	0	1
2		Запись на прием к врачу через колл-центр медицинских организации, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области или по единому номеру Иркутской области 122 (кнопка 3)	Услуга	Министерство здравоохранения Иркутской области; медицинские организации, подведомственные министерству здравоохранения Иркутской области	1	1
3		Запись на прием к врачу через Единый портал	Сервис	Медицинские организации, подведомственные министерству	0	1

		государственных услуг (ЕПГУ) www.gosuslugi.ru		здравоохранения Иркутской области		
4		Запись на прием к врачу через Региональный портал медицинских услуг (РПГУ) https://portal38.is-mis.ru	Сервис	Медицинские организации, подведомственные министерству здравоохранения Иркутской области	0	1
5		Запись на прием к врачу через мобильное приложение «К-Врачу»	Сервис	Медицинские организации, подведомственные министерству здравоохранения Иркутской области	0	1
6		Запись на прием к врачу по принципу «Врач-врач», осуществляемая врачом самостоятельно	Услуга	Медицинские организации, подведомственные министерству здравоохранения Иркутской области	0	1
7		Организация работы по приему заявок (записи) на вызов врача на дом в электронной форме на ЕПГУ	Функция	Министерство здравоохранения Иркутской области; медицинские организации, подведомственные министерству здравоохранения Иркутской области	1	1
8		Организация ведения расписания приема пациентов в медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской	Функция	Министерство здравоохранения Иркутской области; медицинские организации, подведомственные министерству	1	1

		области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и первичную специализированную медико-санитарную помощь		здравоохранения Иркутской области		
9		Система автоматизированного контроля ведения и анализа расписания приема врачей в медицинских организациях, модуль обратной связи для оценки удовлетворенности пациентов оказанной медицинской помощью	Функция	Министерство здравоохранения Иркутской области	1	0
10		Осуществление контроля за внедрением Методических рекомендаций по организации записи на прием к врачу	Функция	Министерство здравоохранения Иркутской области	1	0

Макеты прототипа целевого состояния жизненной ситуации.

Макет прототипа целевого состояния по записи через Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) по ссылке:

<https://www.gosuslugi.ru/10700/>

Макет прототипа целевого состояния по записи через Региональный портал медицинских услуг (РПГУ) по ссылке:

<https://portal38.is-mis.ru>

Макет прототипа целевого состояния по записи через «Инфомат» при посещении медицинской организации по ссылке:

<https://portal38.is-mis.ru/infomt/380101000000026>

Анализ нормативных правовых актов и предложения по их изменению

- 1.) Распоряжение министерства здравоохранения Иркутской области от 28 октября 2022 года № 2990-мр «О пилотном проекте по организации записи на прием к врачу в дистанционном формате»;
- 2.) Алгоритм действий сотрудников медицинских организаций подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области, участвующих в процессе формирования расписания и записи на прием в медицинских организациях, оказывающих первичную-медико-санитарную помощь, в том числе с использованием государственной системы в сфере здравоохранения Иркутской области от 9 ноября 2022 года;
- 3.) Распоряжение министерства здравоохранения Иркутской области от 28 ноября 2022 года № 3307-мр «Об организации ведения расписания приема пациентов в медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и первичную специализированную медико-санитарную помощь»;
- 4.) Распоряжение министерства здравоохранения Иркутской области от 14 ноября 2022 года № 3157-мр «О записи на прием к врачу дистанционно»;
- 5.) Распоряжение Губернатора Иркутской области от 7 декабря 2022 года № 376-р «О мерах по повышению доступности записей на прием к врачу, совершаемых гражданами дистанционно»;
- 6.) Распоряжение министерства здравоохранения Иркутской области от 16 декабря 2022 года № 3600-мр «О повышении доступности записи на прием к врачу дистанционно»;

7.) Распоряжение министерства здравоохранения Иркутской области от 30 мая 2023 года № 1590-мр «Об осуществлении контроля за внедрением Методических рекомендаций по организации записи на прием к врачу»;

8.) Распоряжение министерства здравоохранения Иркутской области от 5 июня 2023 года № 1662-мр «Об организации работы по приему заявок (записи) на вызов врача на дом в электронной форме на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)»;

Финансово-экономическое обоснование доработок информационных систем

В проработке.

Дорожная карта по реализации образа целевого состояния

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
1. Нормативный блок					
1.1	Анализ нормативных правовых актов Иркутской области, определяющих порядок дистанционной записи на прием к врачу	декабрь 2023 года	февраль 2024 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Выявлены проблемы для реализации жизненной ситуации
1.2	Внесение изменений в нормативные правовые акты Иркутской области, определяющие порядок дистанционной записи на прием к врачу	март 2024 года	май 2024 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Внесены изменения
1.2.1	Распоряжение министерства здравоохранения Иркутской области от 28 октября 2022 года № 2990-мр «О пилотном проекте по организации записи на прием к врачу в дистанционном формате»	март 2024 года	май 2024 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Внесены изменения
1.2.2	Распоряжение министерства здравоохранения Иркутской области от 5 июня 2023 года № 1662-мр «Об организации работы по приему заявок (записи) на вызов врача на дом в электронной форме на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)»	март 2024 года	май 2024 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Внесены изменения
2. Блок по доработке информационных систем					
2.1	Разработка прототипа целевого образа результата	апрель 2024 года	май 2024 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Прототип

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
2.2	Доработка записи на прием к врачу через "Инфомат" при посещении медицинской организации	июнь 2024 года	сентябрь 2024 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке услуги
2.3	Тестирование доработки записи на прием к врачу через "Инфомат" при посещении медицинской организации	октябрь 2024 года	ноябрь 2024 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке услуги
2.4	Вывод в продуктивный контур доработки записи на прием к врачу через "Инфомат" при посещении медицинской организации	декабрь 2024 года	январь 2025 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке услуги
2.5	Доработка записи на прием к врачу через колл-центр каждой медицинской организации или по единому номеру Иркутской области: 122 (кнопка 3 IVR меню)	июнь 2024 года	сентябрь 2024 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке услуги
2.6	Тестирование доработки записи на прием к врачу через колл-центр каждой медицинской организации или по единому номеру Иркутской области: 122 (кнопка 3 IVR меню)	октябрь 2024 года	ноябрь 2024 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке услуги
2.7	Вывод в продуктивный контур доработки записи на прием к врачу через колл-центр каждой медицинской организации или по единому номеру Иркутской области: 122 (кнопка 3 IVR меню)	декабрь 2024 года	январь 2025 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке услуги
2.8	Доработка записи на прием к врачу через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ)	июнь 2024 года	сентябрь 2024 года	Министерство здравоохранения	Отчет о доработке

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
	www.gosuslugi.ru			Иркутской области	сервиса
2.9	Тестирование доработки записи на прием к врачу через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) www.gosuslugi.ru	октябрь 2024 года	ноябрь 2024 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке сервиса
2.10	Вывод в продуктивный контур доработки записи на прием к врачу через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) www.gosuslugi.ru	декабрь 2024 года	январь 2025 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке сервиса
2.11	Доработка записи на прием к врачу через Региональный портал медицинских услуг (РПГУ) https://portal38.is-mis.ru	июнь 2024 года	сентябрь 2024 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке сервиса
2.12	Тестирование доработки записи на прием к врачу через Региональный портал медицинских услуг (РПГУ) https://portal38.is-mis.ru	октябрь 2024 года	ноябрь 2024 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке сервиса
2.13	Вывод в продуктивный контур доработки записи на прием к врачу через Региональный портал медицинских услуг (РПГУ) https://portal38.is-mis.ru	декабрь 2024 года	январь 2025 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке сервиса
2.14	Доработка организации работы по приему заявок (записи) на вызов врача на дом в электронной форме на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)	февраль 2025 года	март 2025 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке функции
2.15	Тестирование доработки организации работы по приему заявок (записи) на вызов врача на дом в электронной форме на едином портале государственных и муниципальных услуг	апрель 2025 года	май 2025 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке функции

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
	(функций)				
2.16	Вывод в продуктивный контур доработки организации работы по приему заявок (записи) на вызов врача на дом в электронной форме на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)	июнь 2025 года	сентябрь 2025 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке функции
2.17	Доработка организации ведения расписания приема пациентов в медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и первичную специализированную медико-санитарную помощь	октябрь 2025 года	декабрь 2025 года	Министерство здравоохранения Иркутской области	Отчет о доработке функции
3. Иные мероприятия (при необходимости)					
3.1	Информирование заявителей о возможности получения услуг и функций в составе жизненной ситуации «Дистанционная запись на прием к врачу»	2025 год	2025 год	Министерство здравоохранения Иркутской области	
3.2	Размещение информационных баннеров о возможности получения услуг и функций в составе жизненной ситуации «Дистанционная запись на прием к врачу»	2025 год	2025 год	Министерство здравоохранения Иркутской области	