



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

«Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г.Н.Новгорода»

П Р И К А З

01.12.2024 г.

№ 85-од

О порядке распределения потоков пациентов по целям обращения в ГБУЗ НО
«Городская поликлиника № 7 Нижегородского района»

В целях оптимизации процессов оказания медицинской помощи в ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района», в соответствии с приказом МЗ Нижегородской области от 24.11.2023 г. № 315-1019/23П/од «Об утверждении типовых схем распределения потоков пациентов по целям обращения в медицинских организациях, оказывающих первичную медико – санитарную помощь»»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить:

1.1. Типовые схемы распределения потоков пациентов по целям обращения в ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района» (Приложение № 1);

1.2. Порядок распределения потоков пациентов (маршрутизации) по целям обращения (далее – Порядок) (Приложение № 2);

2. Назначить ответственными:

2.1 за организацию процесса управления потоком пациентов (маршрутизация пациентов) в соответствии с приложением № 1:

– Запорожец Е.В. – заместителя главного врача по медицинской части, – в поликлиническом отделении № 1;

– Герман С.В. – заместителя главного врача по КЭР, – в поликлиническом отделении № 2.

2.2. за информирование и маршрутизацию пациентов по цели обращения:

– Петухову М.Е. — старшего оператора ПК регистратуры, – в поликлиническом отделении № 1;

– Погорелову А.В.– старшего оператора ПК регистратуры, – в поликлиническом отделении № 2.

2.3. за осуществление контроля за информирование и маршрутизацию пациентов по цели обращения сотрудниками регистратуры:

– главную медицинскую сестру Старостину Е.А. – в поликлиническом отделении № 1;

– старшую медицинскую сестру Судареву Е.Ю. – в поликлиническом отделении № 2.

3. Считать утратившим силу приказ от 01.12.2023 № 207-од «О порядке распределения потоков пациентов по целям обращения в ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7. Нижегородского района».

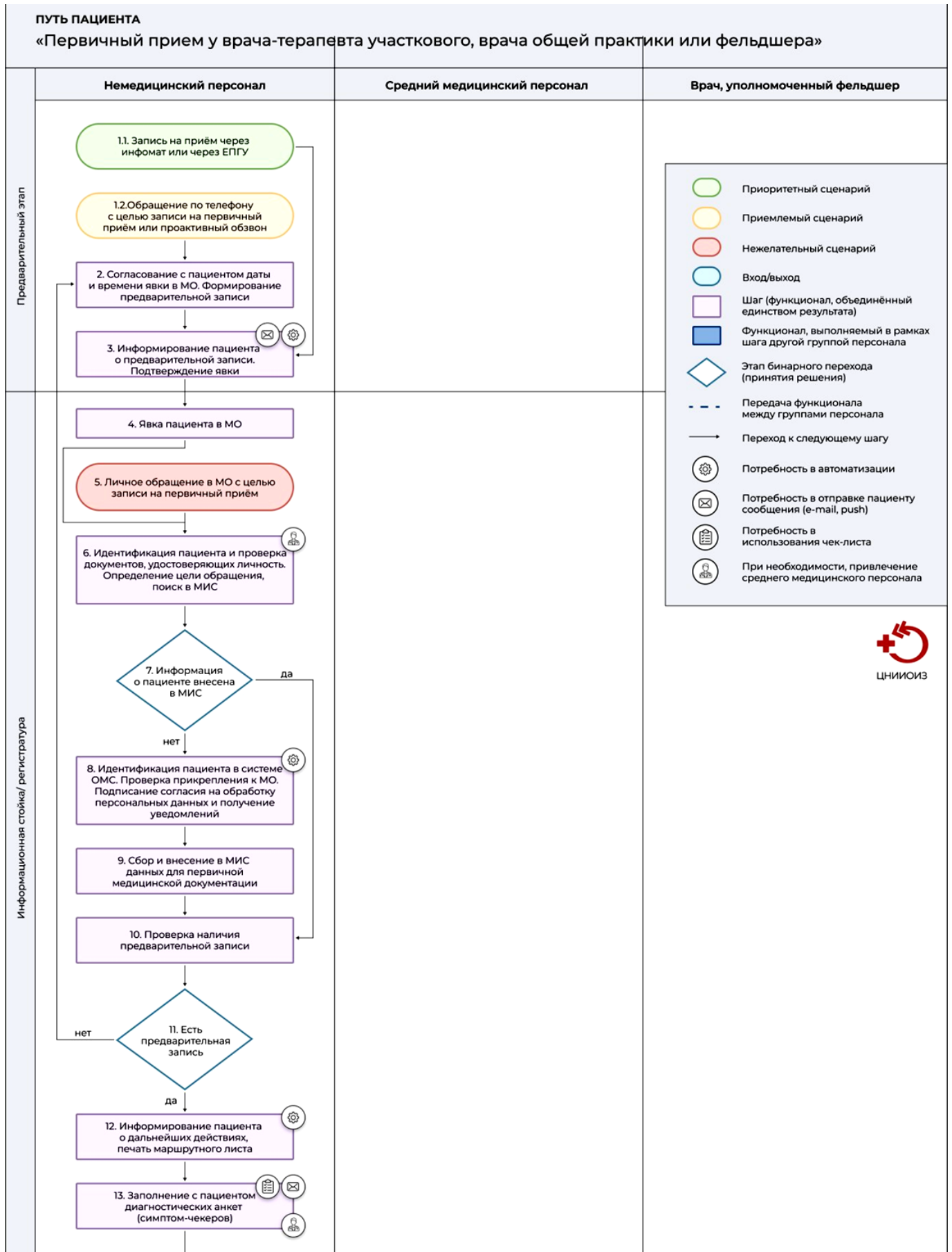
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

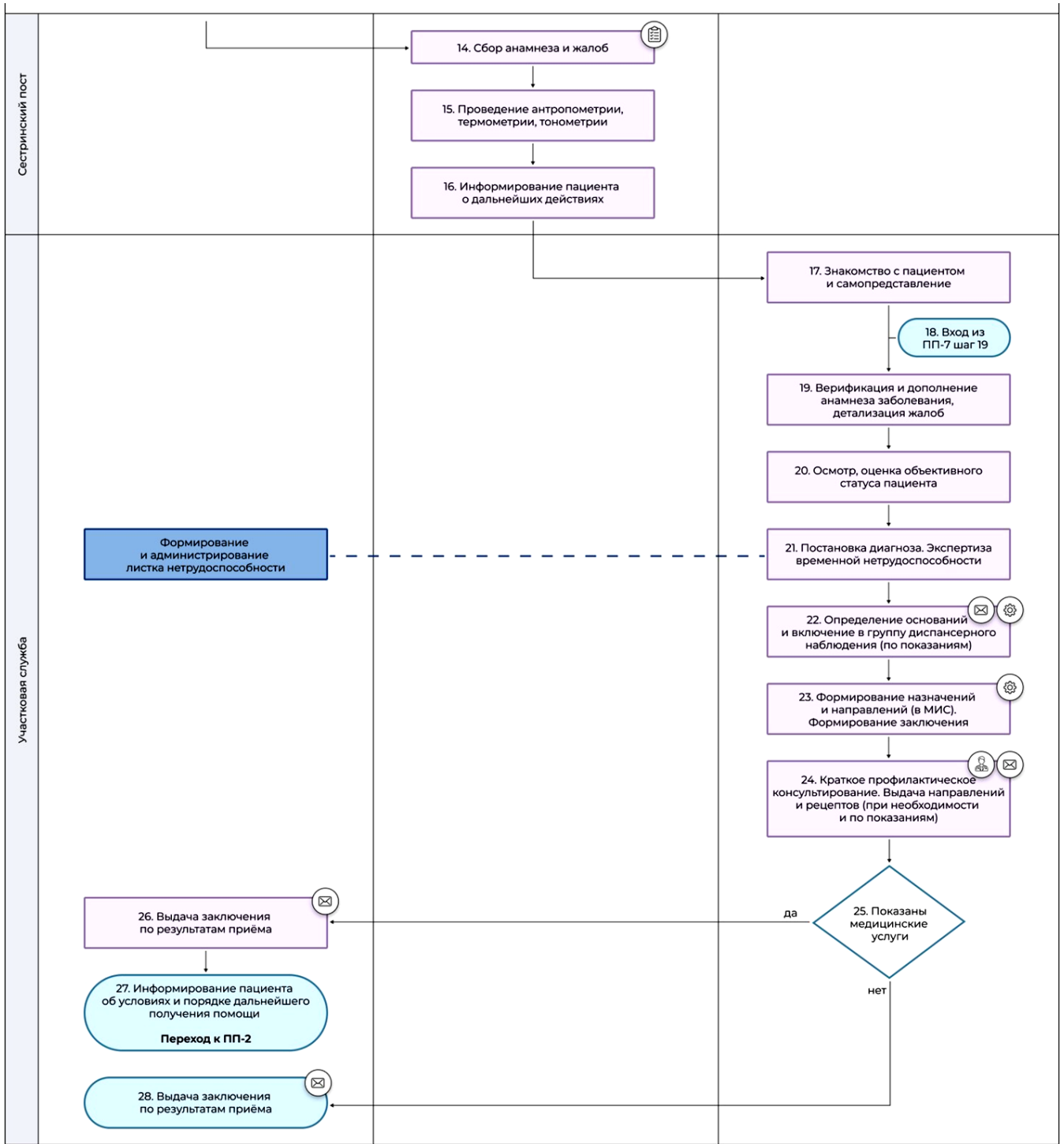


Е.А. Овчинникова

Типовые схемы распределения потоков пациентов по целям обращения в ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района»

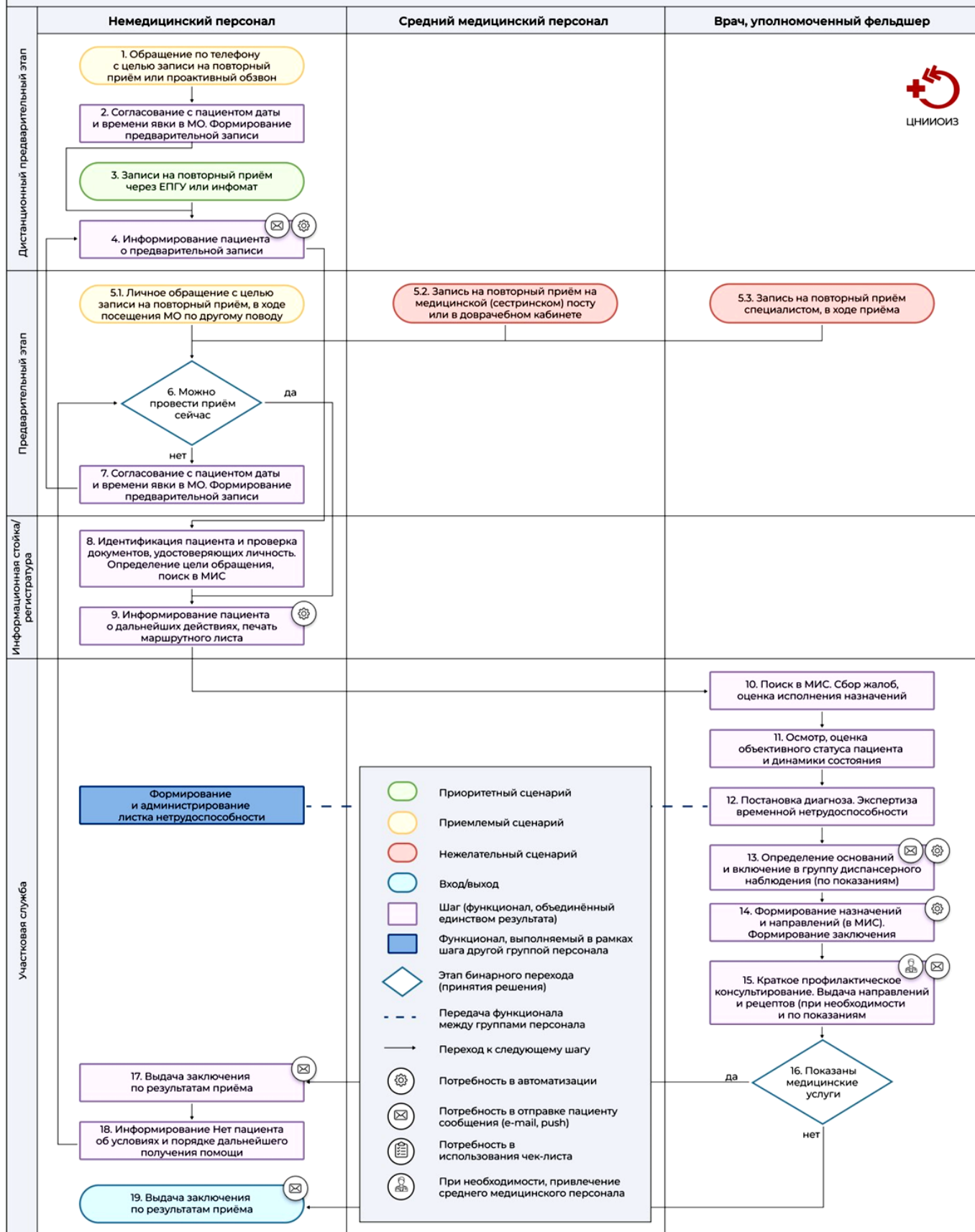


ЦНИОИЗ



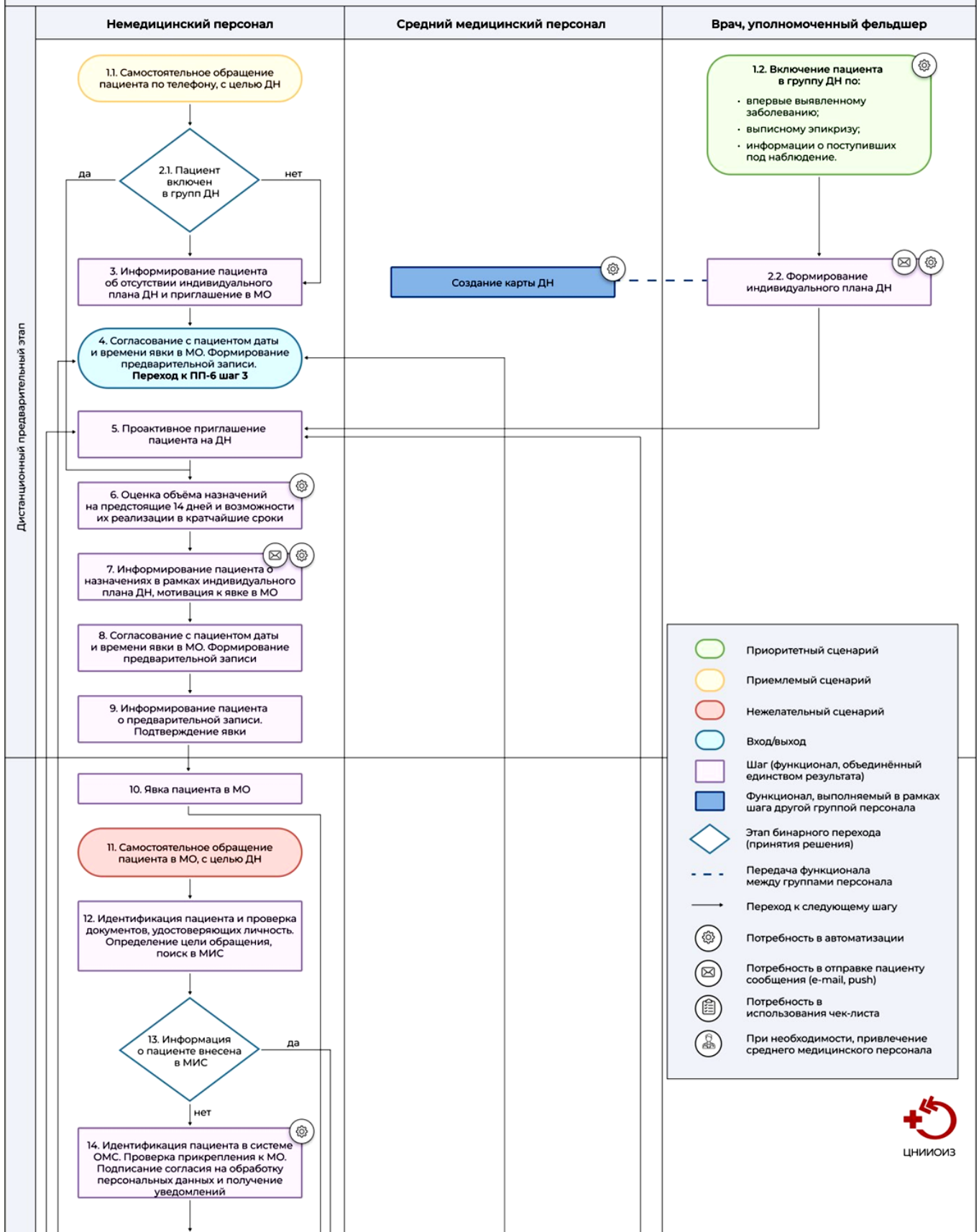
путь ПАЦИЕНТА

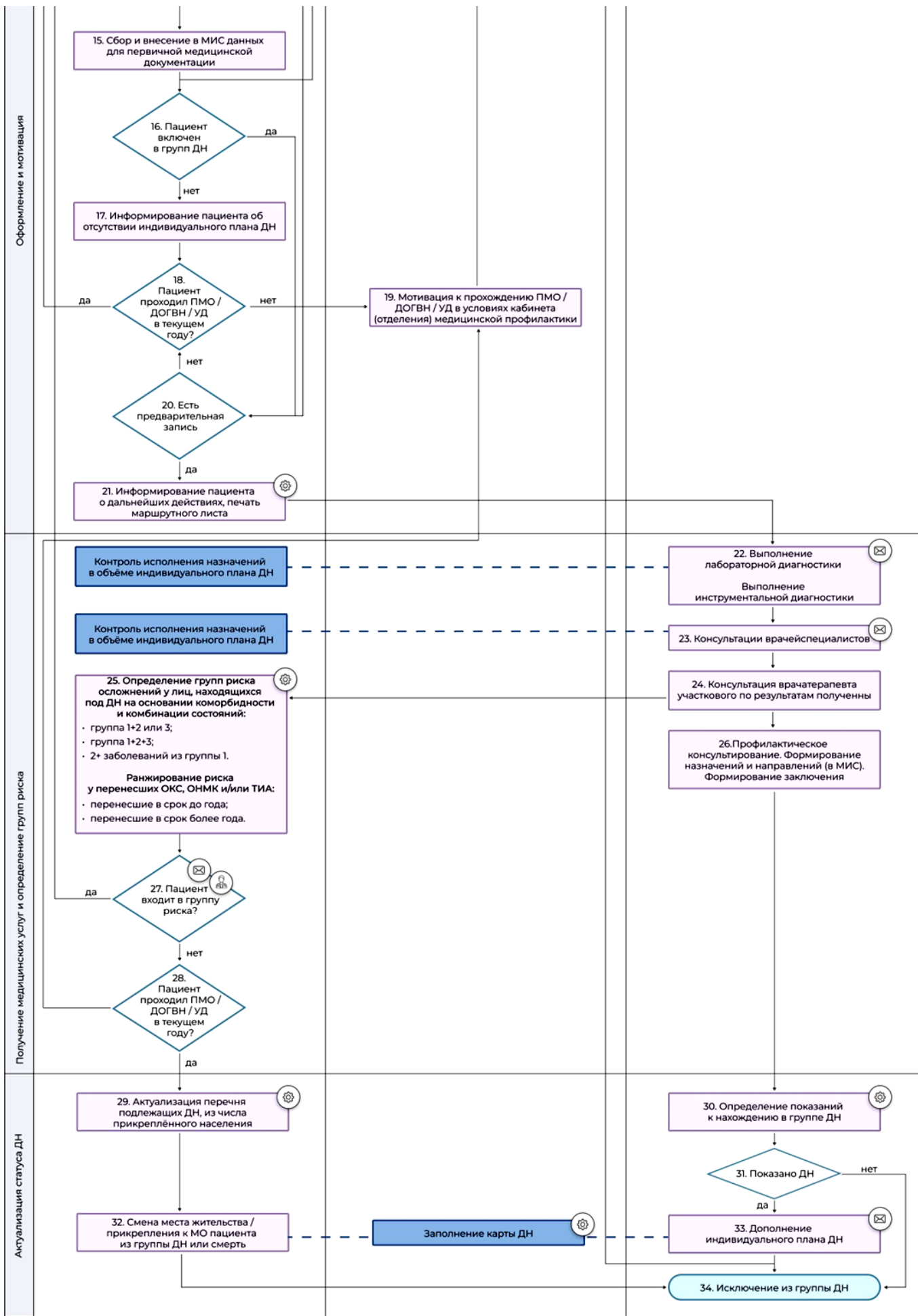
«Повторный прием у врача-терапевта участкового, врача общей практики или фельдшера»



ПУТЬ ПАЦИЕНТА

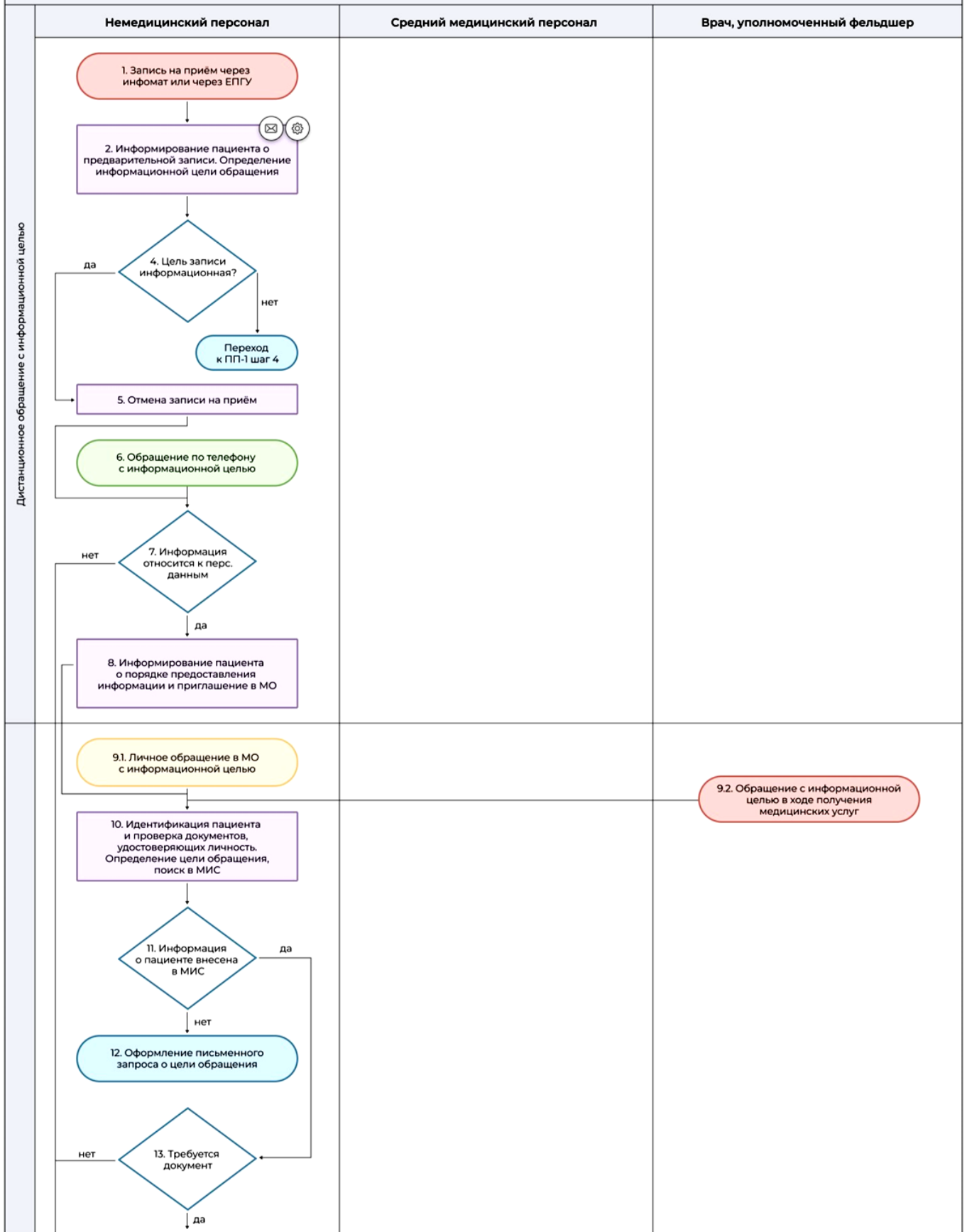
«Диспансерное наблюдение у врача-терапевта участкового, врача общей практики или фельдшера»





ПУТЬ ПАЦИЕНТА

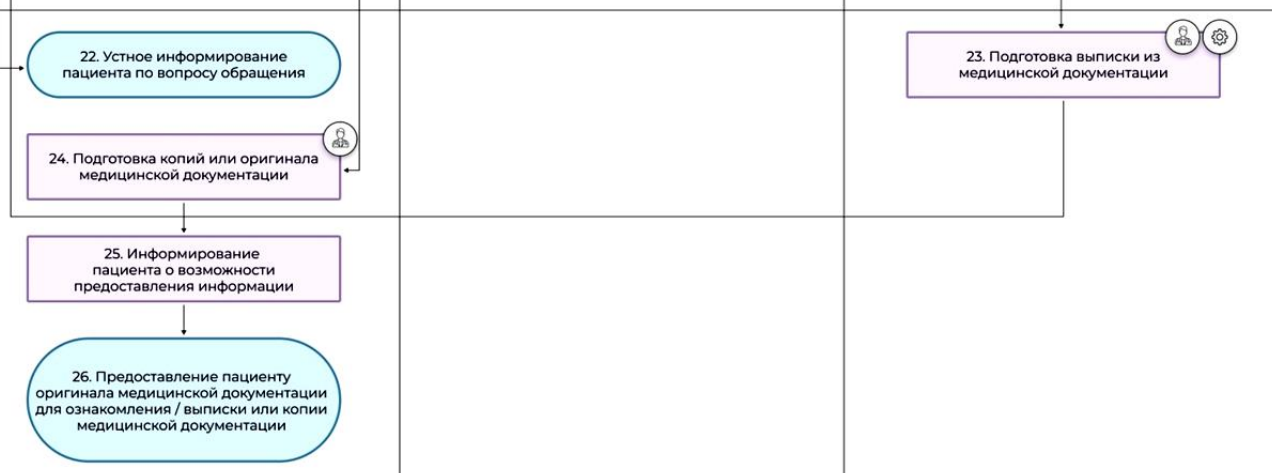
«Получение информации (справки, заключения, выписки или результатов лабораторных и иных методов диагностики)»



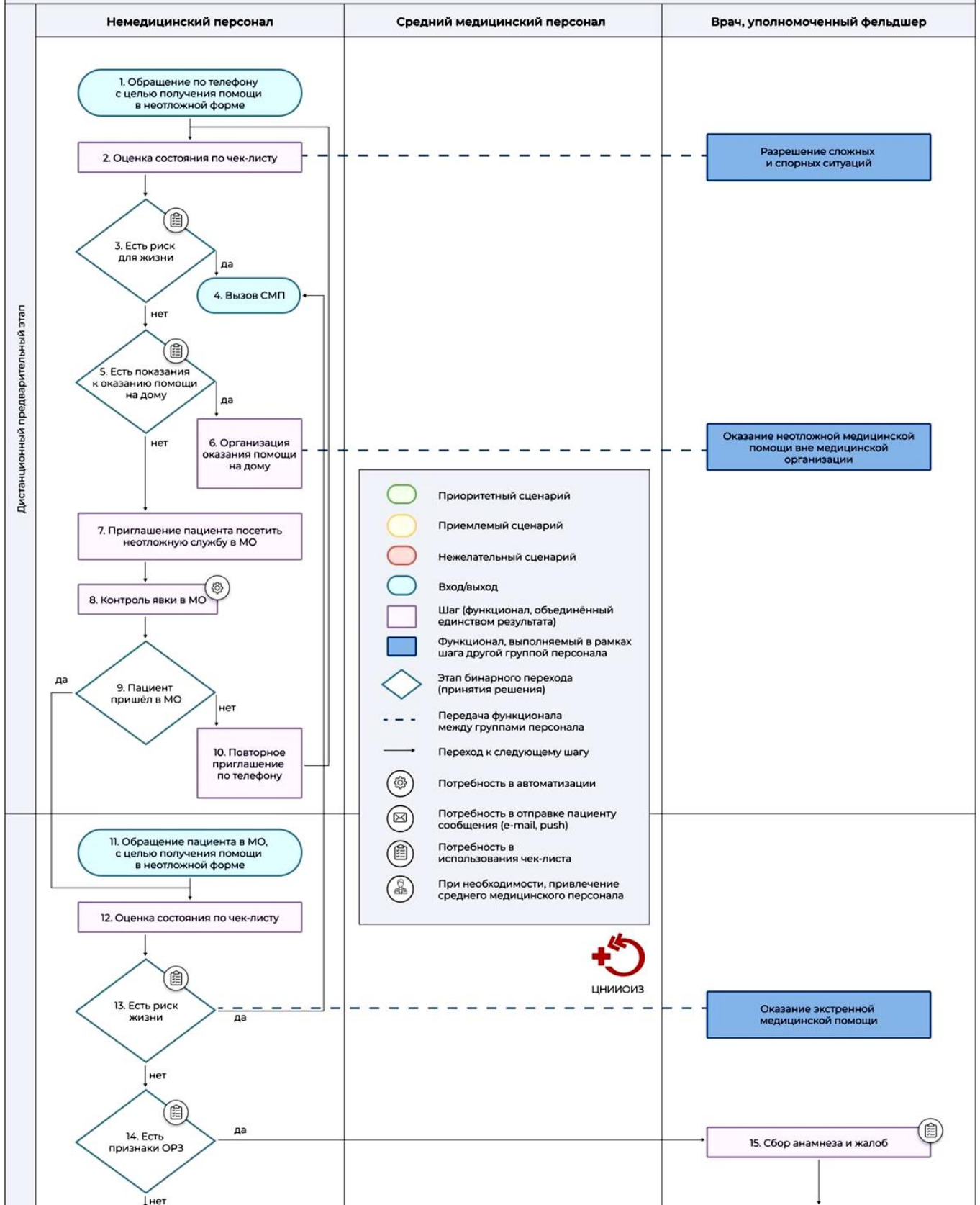
Личное обращение с информационной целью

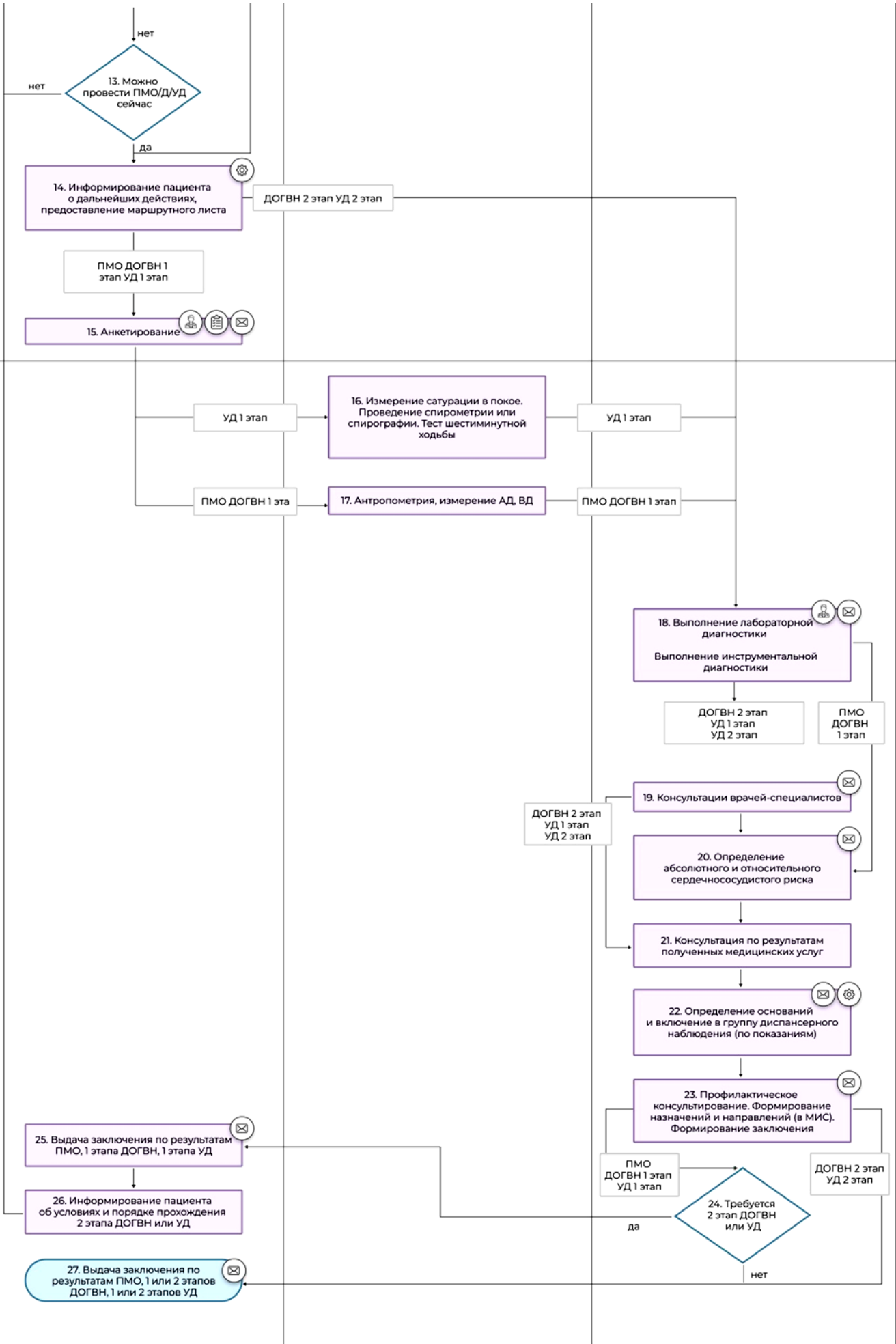


Предоставление информации

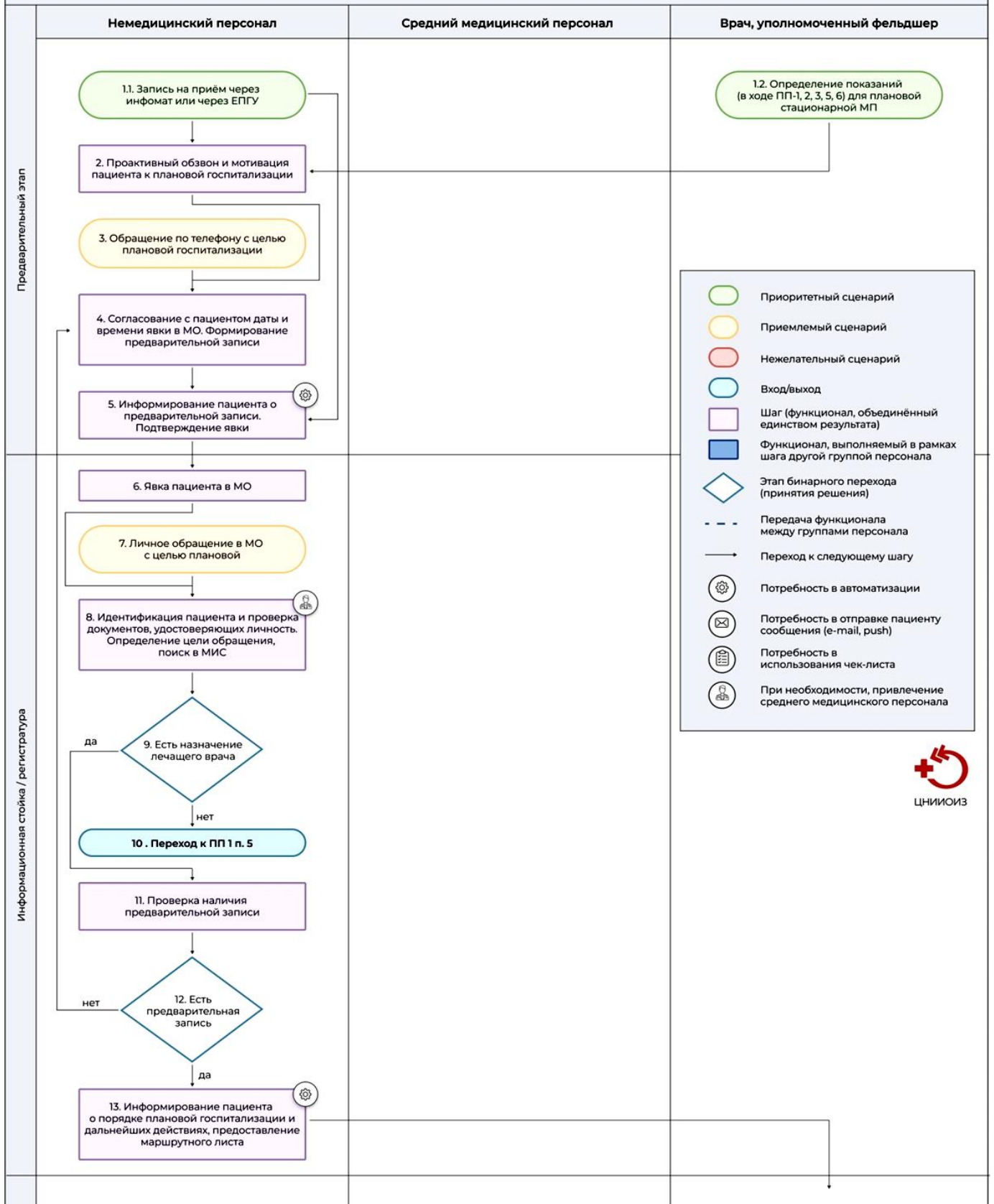


ПУТЬ ПАЦИЕНТА
«Получение медицинской помощи в неотложной форме»



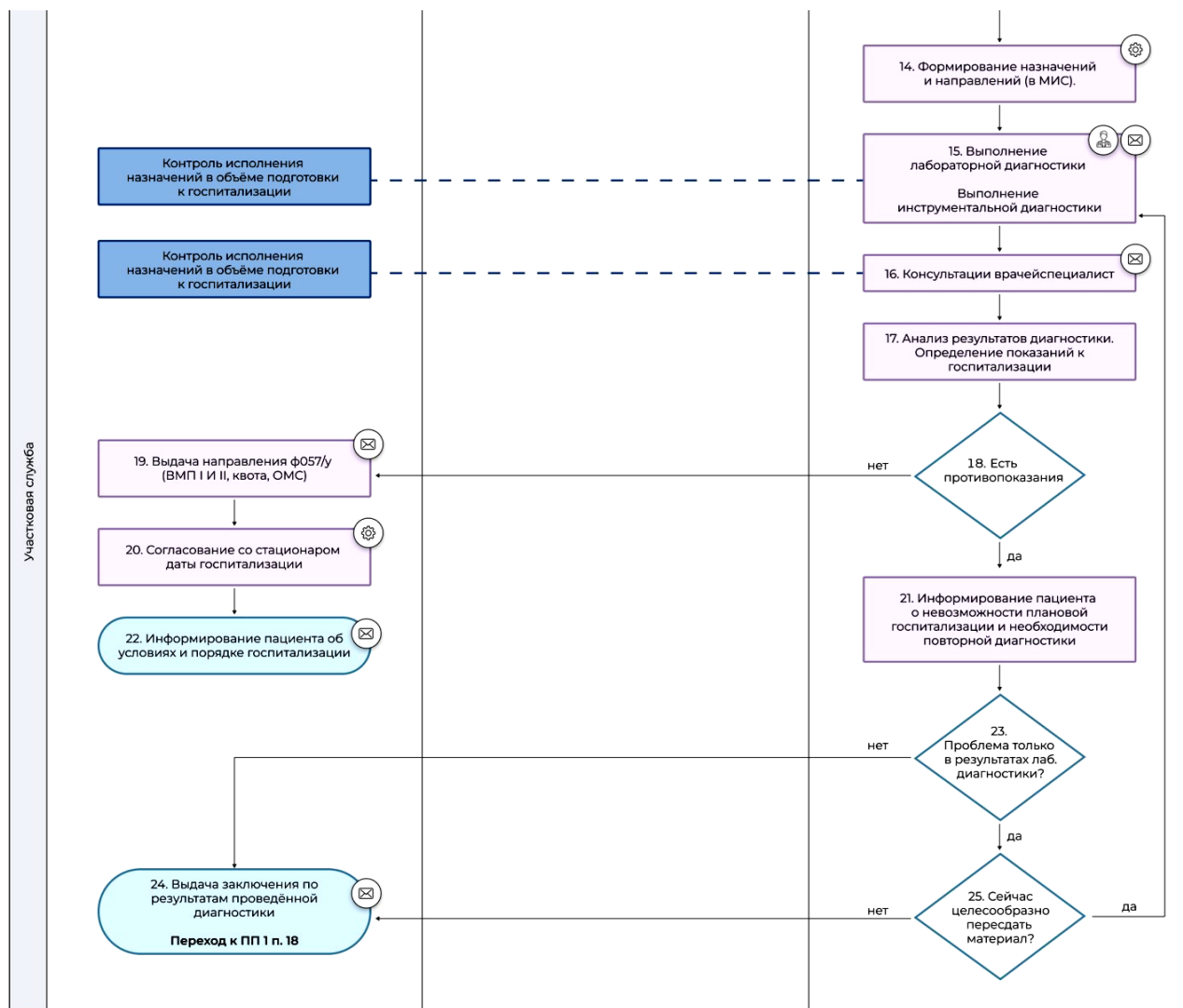


путь ПАЦИЕНТА
«Плановая госпитализация»



-  Приоритетный сценарий
-  Приемлемый сценарий
-  Нежелательный сценарий
-  Вход/выход
-  Шаг (функционал, объединённый единством результата)
-  Функционал, выполняемый в рамках шага другой группой персонала
-  Этап бинарного перехода (принятия решения)
-  Передача функционала между группами персонала
-  Переход к следующему шагу
-  Потребность в автоматизации
-  Потребность в отправке пациенту сообщения (e-mail, push)
-  Потребность в использовании чек-листа
-  При необходимости, привлечение среднего медицинского персонала





Приложение №2
к приказу от 09.01.2024 г. № 85-од

Порядок распределения потоков пациентов (маршрутизации) по целям обращения

На этапе определения цели обращения происходит формирование траектории его обработки и маршрутизация пациента до момента исполнения его запроса. Входящие обращения могут поступать различными способами и условно делятся на очные (через регистратуру) и дистанционные (все остальные). В зависимости от целей все обращения можно разделить на запросы информации и целевые обращения. Запросы информации – это обращения, направленные на получение любой информации. Целевые – это обращения, направленные на получение медицинской помощи.

Обращения для пациентов должны быть доступными, поэтому для снижения вероятности возникновения конфликтных ситуаций, недопонимания и времени обработки каждого отдельного обращения, обеспечивается:

- 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 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).

Учитывая, что длительность обработки очного обращения больше, чем дистанционного, а время обработки запроса информации больше, чем целевое, принимаются меры по минимизации очных обращений и запросов информации от пациентов: информирование пациентов через сайт медицинской организации, стендов с информацией и другими пассивными методами.

Часть поводов обращения не требует определения цели, например, очное обращение перед приемом врача для предоставления своих документов. Определение маршрутизации пациента не требуется в случае, если он или его законный представитель обратился в контакт-центр или медицинскую организацию с информационной целью.

Основные виды целевых обращений пациентов при записи на прием:

- запись на прием к врачу–специалисту по поводу заболеваний и с профилактической целью первичная;
- запись на прием к врачу–специалисту по поводу заболеваний повторная;
- запись на прием к врачу–специалисту в рамках диспансерного наблюдения;
- запись с целью получения услуг инструментальной и/или лабораторной диагностики;
- получение назначения, направления, справки, выписки, листанетрудоспособности, иных документов;
- запись для прохождения первого или второго этапа диспансеризации;
- получение конфиденциальной информации о медицинской помощи;
- запись на вакцинацию.

Маршрутизация пациентов

Оператор ПК регистратуры, либо оператор ПК колл-центра при коммуникации с пациентами должен выяснить цель обращения пациента (информационное или целевое).

Если цель обращения информационная – предоставляется необходимая информация либо пациент перенаправляется к уполномоченному лицу, при этом запись пациента на прием к врачу не осуществляется.

Если обращение целевое, то есть требуется непосредственное оказание медицинской помощи, оператор ПК регистратуры либо оператор ПК колл – центра определяет необходимость экстренной или неотложной помощи.

В случае необходимости оказания неотложной помощи пациенту предлагается обратиться в кабинет неотложной помощи.

В остальных случаях целевого обращения осуществляется запись пациента на конкурентный слот.

Для реализации вышеизложенной маршрутизации, оператор ПК регистратуры либо оператор колл – центра при контакте с пациентом должен использовать речевые модули.

Маршрутизация по целям обращения с учетом вышеизложенных типовых схем распределения потоков пациентов по целям обращения, определяется приказом главного врача.