**ФМБА РОССИИ**
**Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения**
**«Новороссийский клинический центр**
**Федерального медико-биологического агентства»**
**(ФГБУЗ НКЦ ФМБА РОССИИ)**

# П Р И К А З

05.02.2025г. № 281

Новороссийск

**« О совершенствовании системы записи на прием к врачу, управлении потоками пациентов и соблюдении маршрутизации на этапе первичного обращения за медицинской помощью в поликлинику ФГБУЗ НКЦ ФМБА России»**

На основании Федерального закона от 21.11.2011г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", во исполнение Приказа Минздрава России от 14.04.2025 №202н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению», с целью повышения эффективности приема персоналом поликлиники и обеспечения качества оказания медицинской помощи в ФГБУЗ НКЦ ФМБА России с 01.09.2025г.

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить ответственным за организацию предварительной записи на первичный прием к врачам специалистам поликлиники ФГБУЗ НКЦ ФМБА России заведующего регистратурой поликлиники.

2. Заведующему регистратурой:

2.1. Организовать и обеспечить своевременное формирование расписания приема врачей специалистов не менее, чем на 14 календарных дней с учетом графика работы медицинской организации, структуры рабочего времени врачей специалистов и актуальных данных о листках нетрудоспособности и отпусков работников поликлиники.

2.2. С целью обеспечения предварительной записи на первичный прием к врачам-специалистам использовать: медицинскую информационную систему ЕВМИАС, ЕПГУ Call -центра, информационный киоск в холле регистратуры.

2.3.При осуществлении предварительной записи учитывать перевоочередность оказания медицинской помощи гражданам льготных категорий, установленную нормативно-правовыми документами РФ.

2.4. Ежедневно контролировать свободные слоты - интервалы времени в медицинской информационной системе для записи на прием к востребованным врачам специалистам.

2.5. При возникновении внештатных ситуации по причине отсутствия врача-специалиста на рабочем месте, своевременно актуализировать расписание в информационной медицинской системе ЕВМИАС и организовать корректное информирование пациентов о переносе даты приема с учетом потребностей пациента.

2.6. Проводить обучение среди персонала регистратуры поликлиники по совершенствованию навыков предварительной записи через информационную систему ЕВМИАС, ЕПГУ, по телефону Call-центра и информационный киоск.

2.7. Осуществлять управление потоками пациентов, обратившимися за медицинской помощью в поликлинику ФГБУЗ НКЦ ФМБА России с целью своевременного принятия мер по сокращению сроков ожидания медицинской помощи и обеспечения маршрутизации пациентов по профилю.

2.8. Организовывать маршрутизацию пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в неотложной (экстренной) форме, а также маршрутизацию пациентов из маломобильной категории граждан с помощью активной коммуникации с руководителями структурных подразделений поликлиники (по потребности).

2.9. При подозрении на возникновение конфликтной ситуации с целью благополучного разрешения вопросов, к работе с пациентом своевременно привлекать специалистов отдела УиККМП.

3. Врачам-специалистам поликлиники:

3.1. Самостоятельно на приеме в свободные временные слоты обеспечивать запись пациентов на повторный прием через медицинскую информационную систему ЕВМИАС.

3.2. Осуществлять плановый первичный и повторный прием пациентов строго по времени предварительной записи.

3.3. Обеспечивать взаимодействие с персоналом регистратуры для своевременной и качественной медицинской помощи пациентам, в том числе

обратившимся по неотложным и экстренным показаниям, маломобильным пациентам, а также пациентам льготной категории граждан, имеющим право на внеочередное оказание медицинской помощи.

4. Медицинским сестрам кабинетов врачей-специалистов при оказании первичной медико-санитарной помощи:

4.1. Непосредственно участвовать в разъяснительной работе среди пациентов о правилах осуществления первичного и повторного приема, участвовать в разделении потоков пациентов в зависимости от цели визита.

4.2. В ходе приема пациентов осуществлять отбор пациентов, которые могут нуждаться в оказании экстренной медицинской помощи, неотложной медицинской помощи (неотложной консультации врача специалиста) или являются льготной категорией граждан, имеющей право на внеочередное оказание медицинской помощи.

5. Заведующим отделениями поликлиники, старшей медицинской сестре поликлиники в рамках компетенций:

5.1 Обучать медицинский персонал отделений и контролировать:

5.1.1. Процесс осуществления предварительной и повторной записи на прием к врачам-специалистам структурных подразделений.

5.1.2. Процесс, обеспечивающий оказание плановой медицинской помощи по времени предварительной записи на прием.

5.1.3. Процесс оказания экстренной и неотложной медицинской помощи по требованию.

5.1.5. Процесс маршрутизации пациентов, в том числе льготной категории.

6.Сотрудникам структурных подразделений поликлиники при возникновении производственной необходимости вносить предложения по усовершенствованию мероприятий, обеспечивающих доступность и качество медицинской помощи при работе с пациентами.

7. Сотрудникам отдела УиККМП:

7.1. Обеспечить обучение сотрудников поликлиники по пунктам Приказа под роспись.

7.2. Организовать ежедневный выборочный мониторинг исполнения пунктов приказа, анализировать результаты, разрабатывать и внедрять координирующие данный раздел работы мероприятия.

8. Контроль за исполнением приказа возложить на уполномоченное по качеству лицо ФГБУЗ НКЦ ФМБА России - заместителя главного врача по КК и БМД Лосеву В.Ю.

Главный врач Чугунова Н.А.

# Справка-рассылка

к приказу главного врача ФГБУЗ НКЦ ФМБА России

**«О совершенствовании системы записи на прием к врачу, управлении потоками пациентов и соблюдении маршрутизации на этапе первичного обращения за медицинской помощью в поликлинику ФГБУЗ НКЦ ФМБА России»**

№ 281 от «05» 08 2025 г.

| Должность | Подпись | Ф.И.О |
|---|---|---|
| Заместитель главного врача по медицинской части | | Сорокивский И.М. |
| Заместитель главного врача по КК и БМД | | Лосева В.Ю. |
| Заместитель главного врача по поликлинике | | Табатадзе Т.Р. |
| Главная медицинская сестра | | Зотова А.С. |
| Ведущий специалист по оргметод работе | | Лосева О.М. |
| **Поликлиника** | | |
| И.о. заведующего хирургическим отделением | | Жидков В.В. |
| Заведующий женской консультацией | | Заец Е.В. |
| Заведующий терапевтическим отделением поликлиники | | Измайлова Л.Е. |
| Начальник отдела УиККМП | | Лавриненко Е.Н. |
| Заведующий педиатрическим отделением | | Минаева Л.Е. |
| Заведующий отделением промышленной медицины | | Рыбина М.А. |
| Заведующий многопрофильным стационаром дневного пребывания | | Суббота С.А. |
| Заведующий ОМО | | Яковлева Е.В. |
| Старшая медицинская сестра поликлиники | | Турятко Е.Н. |
| Старшая медицинская сестра регистратуры | | Цветкова Е.А. |
| Медицинская сестра отдела УиКМП | | Юрчак С.Р. |