

**Формирование расписания  
приема врачей  
Организация работы регистратуры**

**Опыт внедрения  
автоматизированных  
типовых медицинских  
процессов**



## Недостатки в организации деятельности поликлиники на этапе «предпилота»

**При не укомплектованности кадрами, нерациональное использование кадровых ресурсов - часть функций, которые выполняет врач-терапевт участковый (врач-педиатр участковый) могут быть переданы в исполнение среднему медицинскому персоналу, персоналу ОМП, ОМСП**

- ❑ **В организации приема пациентов в поликлинике, смешивание потоков плановой (в том числе профилактической) и неотложной медицинской помощи; очереди перед кабинетами врачей**
- ❑ **составление расписания приемов врачей без ориентации на структуру обращаемости, без учета движения потоков пациентов, не оптимальное разделение потоков**
- ❑ **В организации деятельности регистратуры; не оптимальное деление потоков пациентов, очереди, отсутствие комфортных условий**



# Основные параметры пилота

Период реализации «пилотного» проекта «Новая модель регистратуры», внедрения типовых медицинских процессов «Запись на прием к врачу», «Движение медицинской карты», «Электронная очередь», формирование инфозоны регистратуры: 05.03.2013г.- 20.05.2013г.

Оптимизация типовых медицинских процессов - постоянно

## Входные данные:

Поликлиника осуществляет прием пациентов по следующему графику:

Понедельник-пятница с 08.00-20.00 Суббота с 09.00-16.00 Воскресенье с 09.00-14.00

При обращении пациента, в зависимости от повода обращения, оказывается плановая и неотложная медицинская помощь в поликлинике и на дому

ММАУ «Городская поликлиника №7»	Плановая мощность/ факт посещений в смену	Прикрепленное население /тыс.человек/
В целом по поликлинике (8 лечебно-диагностических отделений, 4 ФАПа, филиал), в том числе:	549/615	Всего 55 399
Лечебно-профилактические отделения №1 и №2	196/279	Взрослое население - 42 594
Педиатрическое отделение	85/145	Детское население - 12 805
Женская консультация	78/115	Женщины – 24 278
Диагностическое отделение	83	55 399
Отделение восстановительного лечения	58	

# Входные данные:

# Функциональная схема МИС ГП 7

Просмотр  
графических изображений  
и заключений специалистов



БД Валента



Межсетевой экран

БД Кардио-техника



БД Рентгенпром



Базовый сервер

БД Лаборатория



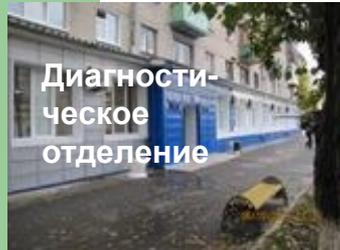
SAP ERP



Система учета ДЛО

Объединенный справочник ЛП

В единую сеть объединены 156 АРМ врачей, средних мед.работников, мед.регистраторов, операторов. Единая база данных доступна всем ЛПДО



Диагностическое отделение



Акушерско-гинекологическое отделение



Лечебно-профилактические отделения



Педиатрическое отделение  
ОАО Фармация  
Аптека

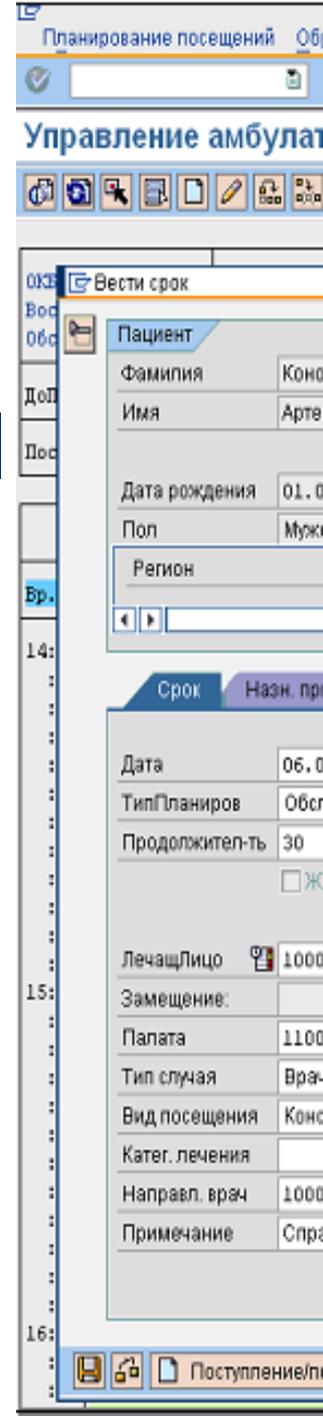


Отделение восстановительного лечения

# Желаемые результаты

- *Создание оптимальной структуры лечебно-профилактических отделений, регистратуры, ориентированной на рациональное использование ресурсов, деление потоков пациентов по кабинетам при оказании плановой и неотложной помощи терапевтами, педиатрами.*

- *Создание новой модели регистратуры*
- *Сокращение времени ожидания пациентов при оформлении записи на прием к врачу в регистратуре*
- *Внедрение электронных услуг и средств коммуникаций по принципу «должна «бегать» информация, а не пациент» для записи на прием без обращения в регистратуру*
- *Обеспечение всех видов записи на прием (по единому городскому телефону, при обращении в регистратуру, по телефону регистратуры, через инфокиоск, посредством портала в сети Интернет), формирование комфортной среды*
- *Ликвидация очереди и сокращение времени ожидания пациентом приема врача у кабинета*
- *Установление контроля за поиском, движением, доставкой в кабинет врача медицинской карты по принципу «точно вовремя», создание и ведение электронной картотеки*
- *Минимизация бумажного документооборота путем введения электронного документооборота, электронной медицинской карты (медицинской документации)*



# Пути решения вопросов организации приема пациентов



- Оптимальным решением будет разделение основных потоков пациентов на плановый и неотложный прием к врачам-терапевтам участковым (педиатрам участковым) по кабинетам

- *Формирование потоков пациентов, нуждающихся в различных профилактических осмотрах, через отделение медицинской профилактики*
- *Ведение приема пациентов с вопросами срочности оказания медицинской помощи отдельно в кабинетах дежурного врача и неотложной медицинской помощи. Кадровое обеспечение неотложного приема может осуществляться силами фельдшеров*

- *Для улучшения доступности медицинской помощи осуществление вызовов на дому централизуется и осуществляется силами врачей/фельдшеров выездной бригады отделения неотложной медицинской помощи*

*Длительность приема участковых врачей увеличивается до 6 часов. В оставшееся время врачи осуществляют диспансерный прием, посещают на дому пациентов с хроническими заболеваниями, состоящих на диспансерном учете*

## Формирование расписания Разделение потоков пациентов

**Для структурирования потоков пациентов и эффективной работы регистратуры необходимо оптимально сформировать расписание приема врачей.**



**Расписание приема врачей терапевтов и педиатров составленное с учетом разделения потоков по кабинетам на неотложный и плановый прием, позволяет распределить нагрузку на врачей, сокращает время ожидания приема пациентами у кабинетов. Рациональная организация структуры и деятельности работников регистратуры обеспечивает сокращение времени нахождения пациента в регистратуре, ожидания приема врача. Создание комфортных условий пребывания пациентов в холле регистратуры также влияет на сокращение временных затрат пациента. Все вместе создает клиентоориентированный подход к оказанию медицинских услуг пациентам в поликлинике.**

# Расчет потребности амбулаторной медицинской помощи в 2014 году при формировании ТПГГ (данные ТФОМС ТО)

Структура посещений при оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях

Посещения с профилактической целью - 52%

Посещения в неотложной форме – 9%

Посещения по поводу заболевания (в составе обращений) – 39%

Регистр пациентов, страдающих хроническими заболеваниями

Расчет потребности

Форма статистической отчетность № 12  
Структура заболеваемости приписного населения

Численность приписного населения  
(половозрастная структура населения согласно региональному сегменту ЕРЗ)

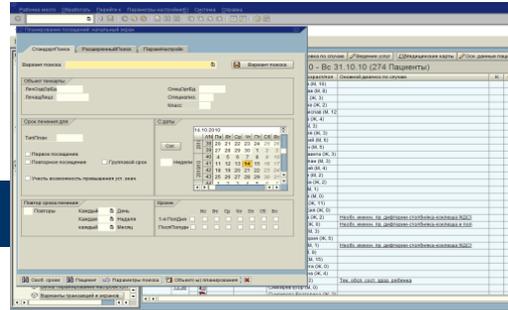
По персонифицированным сведениям об оказанной медицинской помощи

Диагностические исследования в целях раннего выявления онкологической патологии

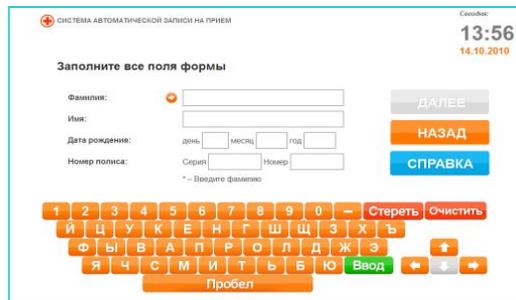
План проведения маммографии, определение уровня ПСА, скрининговое эндоскопическое исследование органов ЖКТ

# Формирование потоков пациентов

## Лечащий врач



## Инфокиоск



Регистратура – все виды записи

Поток пациентов



Городской единый телефонный центр

# Оптимизация деятельности регистратуры

Планирование посещений

Управление амбулат

Вести срок

Пациент	Конс
Фамилия	Арте
Имя	
Дата рождения	01.0
Пол	Муж
Регион	

Срок	Назн. пр
Дата	Об. с
Тип/Планиров	Обсг
Продолжител-ть	30
	<input type="checkbox"/> Ж
Лечащ.лицо	1000
Замещение:	
Палата	1100
Тип случая	Вра
Вид посещения	Конс
Катег. лечения	
Направл. врач	1000
Примечание	Спра

Поступление/л

Картотека: АРМ медрегистратор-логистик (контроль за движением медкарт с помощью информационной технологии,

поиск и подготовка медкарт)

АРМ медрегистратор-картоноша (поиск и подготовка медкарт, доставка в кабинет на прием в день обращения)

«Окна» регистратуры:

окно №1  
АРМ  
Медрегистратор  
предварительная запись на прием по обращению

окно №2  
АРМ  
Медрегистратор  
предварительная запись на прием по обращению

окно №3  
АРМ  
медрегистратор  
запись на прием в день обращения

окно №4  
АРМ  
Медрегистратор  
запись на прием в день обращения

окно №5  
АРМ  
Медрегистратор  
Запись на выписку рецептов, на прием льготных категорий граждан

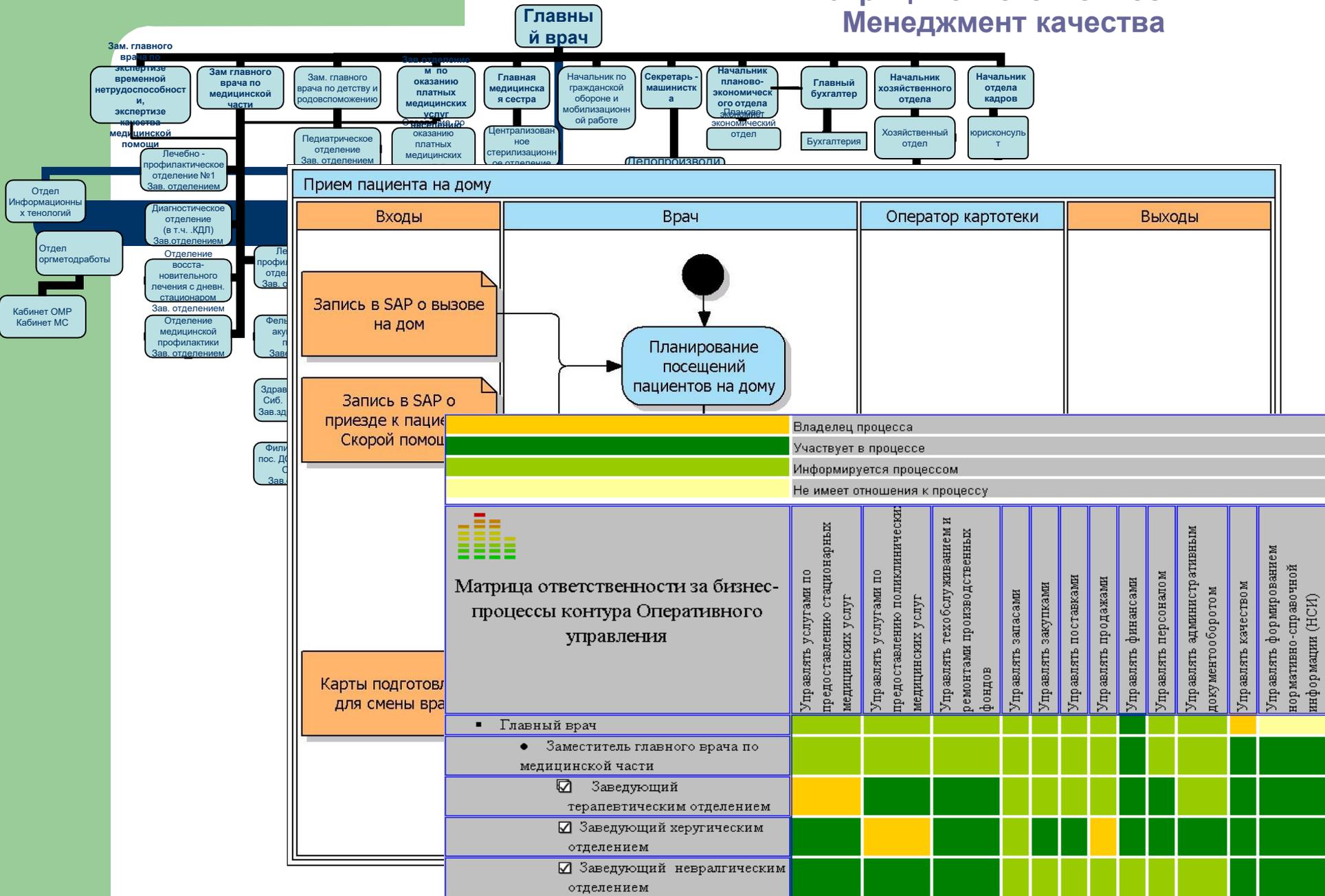
## Разделение рабочих мест медицинских регистраторов по выполняемому функционалу:

- Запись на прием в день обращения
- Запись на прием при обращении по срочным поводам
- Предварительная запись на прием
- Запись на прием по телефону
- Запись вызовов на дом (в том числе по телефону, работа с диспетчером СМП)
- Контроль за движением медкарт в поликлинике с использованием информационной технологии. Поиск и подготовка медицинских карт на прием врача
- Выделение зоны приема посетителей и формирование инфозоны. Дежурный администратор холла регистратуры

## На рабочих местах медицинские регистраторы выполняли одинаковые функции:

- Запись на прием в день обращения (в том числе по срочным поводам)
- Запись на прием по телефону
- Предоставление справочной информации
- Поиск и подготовка медицинских карт на прием врача

# Модель медицинской организации: Структура – Типовые медицинские процессы Матрицы ответственности. Менеджмент качества



## Основные этапы изменения структуры регистратуры

• **Изменение структуры регистратуры – разделение рабочих мест медицинских регистраторов, согласно потоков пациентов по обращаемости: предварительная запись при личном обращении, Call-Центр (запись по телефону), запись в день обращения), выделение рабочего места медрегистратора –логистика (контроль за движением мед.карт и работой картоноши), рабочие места картонош, выделение администратора холла (инфозоны) регистратуры**



- **формирование инфозоны (зоны приема посетителей) с включением: электронного табло расписанием приемов врачей с наличием информации о свободных временных промежутках приема, инфокиоска для предварительной самозаписи, инфостендов с маршрутами пациентов в зависимости от повода обращения, терминала «электронной очереди», видеогuida с маршрутами пациентов и справочной информацией, рабочего места администратора инфозоны в холле регистратуры**
- **Создание единой информационной системы записи к врачу**
- **Разработка нормативных документов (операционных инструкций, алгоритмов действий)**
- **Обучение медрегистраторов работе в новых функционалах АРМ, навыкам коммуникаций, владению операционными инструкциями, применению алгоритмов действий**



**Разделение рабочих мест медицинских регистраторов, согласно потоков пациентов по обращаемости: предварительная запись при личном обращении, запись на прием в день обращения по срочному или неотложному поводу. Выделение «окон» регистратуры по поводу обращения:**

**1,2 окно – запись на прием к врачу при личном обращении в регистратуру в день приема**

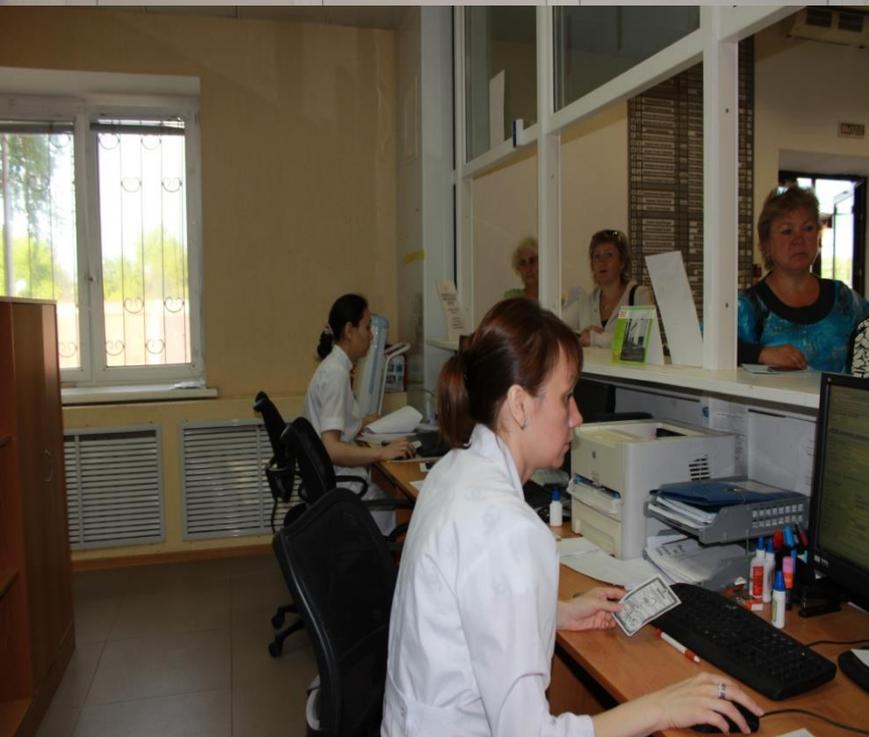


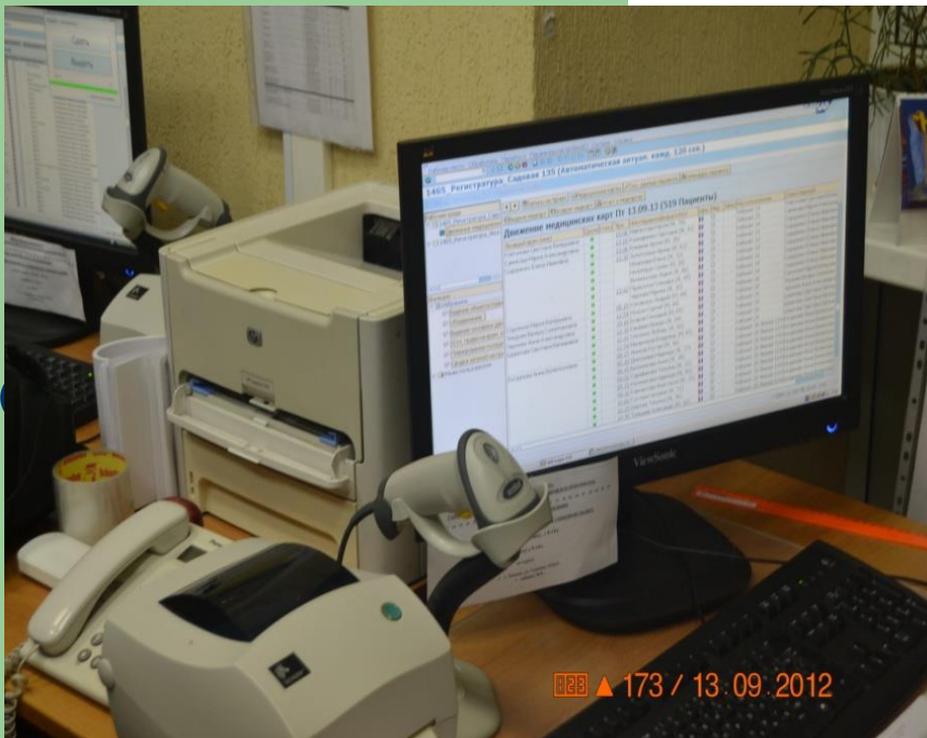
**3 окно - предварительная запись на прием**

**4,5 окно – предварительная запись на прием по телефону, запись вызовов врача на дом по телефону**

**6,7 окно – запись на прием льготных категорий граждан, граждан пожилого возраста**

**8 окно - оформление листка нетрудоспособности**





**Организация рабочего места  
медрегистратора-логистика  
(осуществление контроля за  
движением медицинских карт и  
работой картоноши)**

**Выделение в отдельную функцию  
деятельности медрегистратора-  
картоноши.**

**Формирование картохранилища с  
применением боксов для подбора по  
предварительной записи и хранения  
медицинских карт пациентов  
с длительными сроками лечения, листком  
нетрудоспособности, для экспертизы**





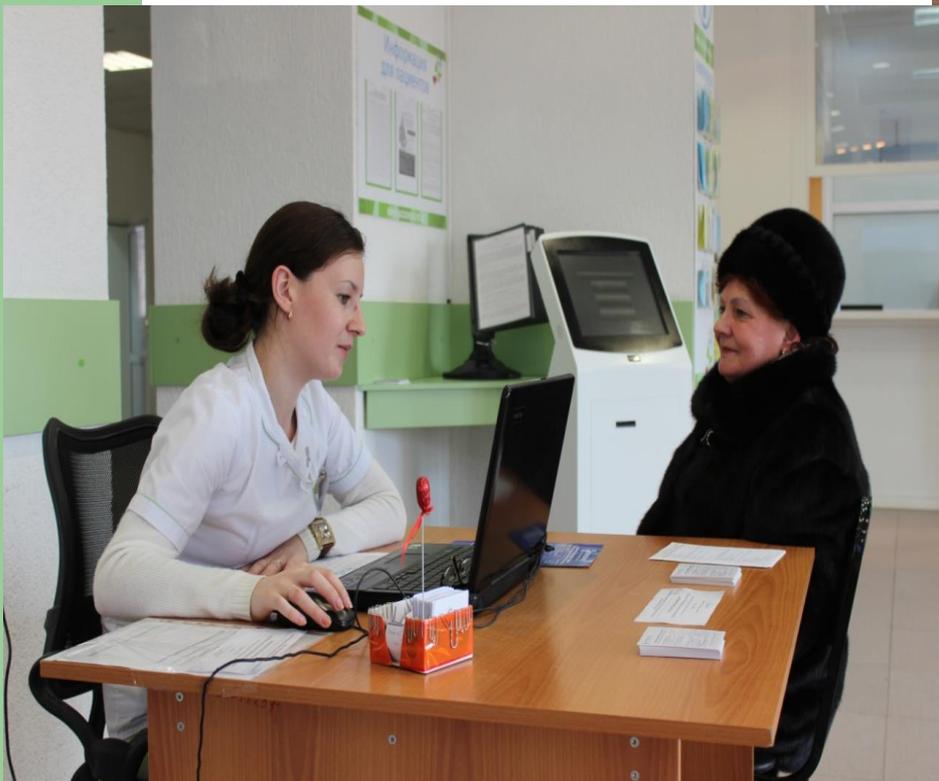
**Формирование Call –Центра  
С централизацией функции  
работы по телефону:  
предварительная запись на прием к  
врачу по телефону, запись вызова  
врача на дом,**

**Консультации при обращении  
по телефону**

**Обеспечение медицинских  
регистраторов Call –Центра  
удобной гарнитурой и  
телефонным аппаратом для  
освобождения рук в период  
работы для осуществления  
работы в функционале  
«Регистратура» SAP ERP**



## Рабочее место администратора холла приема посетителей (инфозоны) регистратуры



**Функции Дежурного Администратора:**  
Разделение потоков до направления в регистратуру  
Предоставление пациентам актуальной и полной справочной информации  
Контроль за работой табло электронного расписания, «видеогида», навигаторов, инфокиоска и терминала, за наличием актуальной информацией на стендах, наличием маршрутных листов.  
Помощь в получении талона через терминал «электронной записи», помощь в самозаписи посредством портала в сети Интернет через инфокиоск.  
Разрешение конфликтных ситуаций, обучение пользованием сервисами по записи



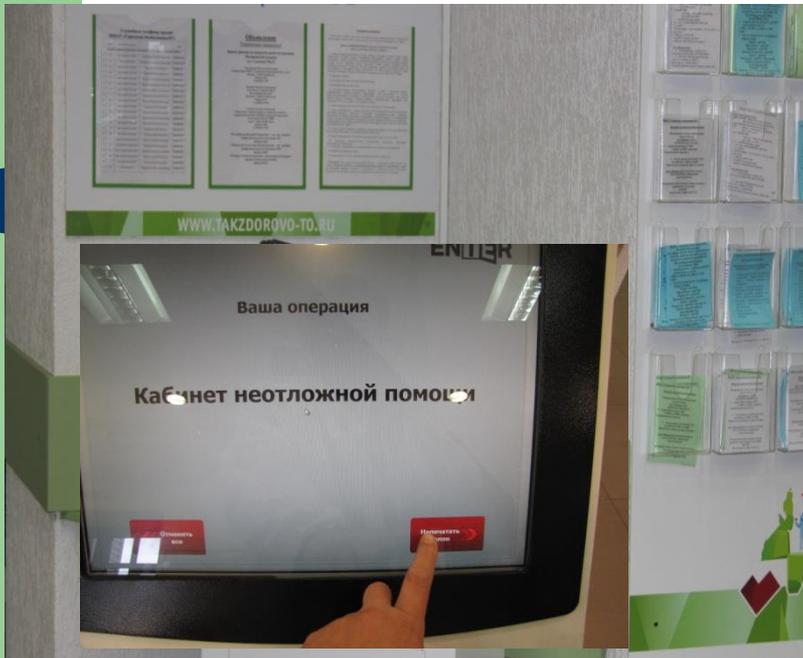
**Формирование инфозоны  
(зона приема посетителей) с  
включением сервисов:**

**Электронного табло с расписанием  
приемов врачей с наличием  
информации о свободных временных  
промежутках приема**



**Размещение инфокиоска для предварительной  
самозаписи пациентов посредством портала IRIS  
72 в сети Интернет рядом с электронным табло  
На стенде около инфокиоска имеется  
инструкция для пациентов по правилам  
самозаписи через портал**

**Размещение информационных стендов и стендов с маршрутами пациентов в зависимости от повода обращения в доступном виде на уровне «вытянутой руки»**



**Терминал «электронная очередь» в кабинеты в кабинеты: оказания неотложной мед.помощи, дежурного врача, флорографии и другие кабинеты с «живой очередью»**

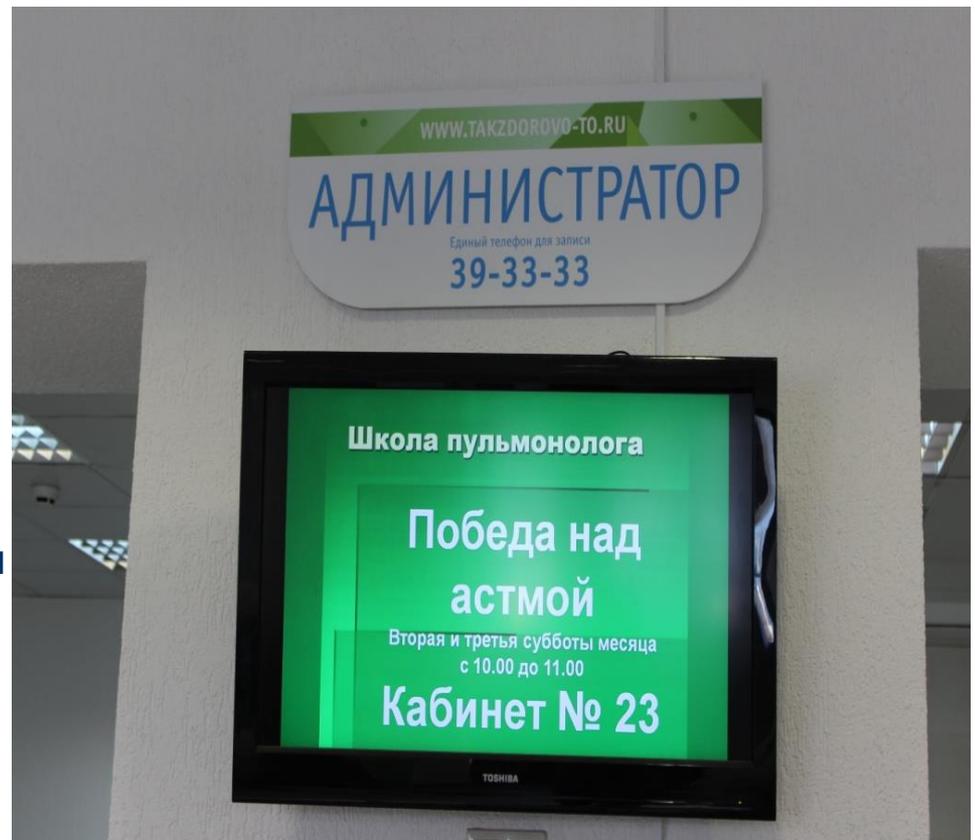


Разработана и реализована информационная система «видеогид»  
Также в холле установлен стенд - навигатор  
Таким образом пациенту предлагается наиболее комфортный для него вид восприятия информации о порядке оказания медицинской помощи и видах деятельности поликлиники

На навигаторе представлена информация по движению потоков пациентов, какие мед.услуги можно получить без обращения в регистратуру за медицинской картой

На мониторе «видеогида» транслируется справочная информация для посетителей поликлиники

А также тематическая информация по профилактике заболеваний



# Достижение результата:

- **Создание комфортной среды в регистратуре для пациентов**, обеспечение доступной своевременной информации пациентам с помощью современных средств о видах и порядке получения медицинской помощи в МО путем организации зоны приема посетителей в регистратуре, формирования инфозоны
- Визуализация маршрутов пациентов – навигаторы, «видеогид»

- Развитие кадрового потенциала – обучение, тренинги; приоритет – высшее или среднее специальное образование
- Ликвидация очереди и сокращение времени ожидания пациентом приема врача у кабинета: составление расписания приема врачей с учетом потоков пациентов и видов медицинской помощи .
- Установление контроля за поиском, движением (передачей) доставкой в кабинет врача медицинской карты, создание и ведение электронной картотеки. Минимизация бумажного документооборота
- Альтернативные виды записи на прием
- Внедрение новых информационных технологий
- **Организация разделения потоков**

Неотложная медицинская помощь

Плановая медицинская помощь

Кабинет доврачебного приема льготной категории граждан

Отделения медико-социальной помощи

- **Распределение ролей медрегистраторов, согласно функционала, оптимизация процессов с учетом эргономики рабочих мест. Формирование коллектива регистратуры с пониманием целей и задач своей работы и деятельности поликлиники.**