

# **Регламент обслуживания посетителей ГБУЗ ЯО «Областная стоматологическая поликлиника» с использованием программно-аппаратного комплекса «Электронная очередь» (далее ПАК «Электронная очередь») версия 1.3.**

## **Основные понятия, используемые в данном документе. Версия -**

один из вариантов в изложении регламента обслуживания посетителей ГБУЗ ЯО «Областная стоматологическая поликлиника», с использованием ПАК «Электронная очередь». **ГБУЗ ЯО «Областная стоматологическая поликлиника»** - медицинская организация, созданная путем учреждения, предметом деятельности которой является выполнение работ (оказание услуг) для обеспечения реализации полномочий Учредителя (Департамента здравоохранения и фармации ЯО) в сфере здравоохранения в соответствии с действующим законодательством, основной целью которой является оказание первичной медико-санитарной помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях. Для достижения поставленной цели ГБУЗ ЯО «Областная стоматологическая поликлиника» осуществляет медицинскую деятельность, в соответствии с Перечнем работ (услуг), согласно лицензии.

**Кабинет неотложной стоматологической помощи и травматологического приема** - структурное подразделение ГБУЗ ЯО «Областная стоматологическая поликлиника», обеспечивающее: • прием пациентов в неотложной форме, в случае наличия симптомов неотложного стоматологического состояния, с целью осмотра и проведения манипуляций, достаточных для снятия «острой» клинической ситуации, представляющей угрозу для жизни пациента. • прием в плановой форме пациентов травматологического профиля.

**Маршрутизация** - процесс направления пациентов на соответствующие этапы предоставления медицинской помощи.

**Медицинская информационная система «Единая поликлиника»** (далее МИС «Единая поликлиника») - система автоматизации деятельности медицинской организации, с использованием взаимодействия различных баз данных.

**Модуль** - функционально завершённый программно-технический блок, оформленный конструктивно как часть ПАК «Электронная очередь», предназначенный для обслуживания пациентов на определенном этапе получения услуги.

**Модуль «Электронное расписание»** - часть ПАК «Электронная очередь», позволяющий визуализировать на определенный период времени график работы в системе ОМС врачей ГБУЗ ЯО «Областная стоматологическая поликлиника» и актуальную на текущий момент структуру явок.

**Модуль «Инфомат»** (информационный киоск) – терминальное устройство со специализированным программным обеспечением, предназначенное:

- для обслуживания пациента системы ОМС, в день обращения через ПАК «Электронная очередь», реализуемое посредством самостоятельной регистрации пациента в МИС «Единая поликлиника» и выбором приоритета обслуживания.
- для предварительной записи на прием на другие дни.

Результатом обслуживания является получение чек-листа с необходимой информацией. **Монитор** - устройство, предназначенное для отображения текстовой и звуковой информации. **Неотложная помощь** - форма оказания медицинской помощи при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний.

**Обслуживание** - комплекс действий, в отношении посетителя, реализуемый посредством привлечения кадрово-технического потенциала учреждения, с целью предоставления необходимой ему услуги.

**Плановая помощь** – форма оказания медицинской помощи, при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента.

**Подача заявки на прием к врачу** - процесс внесения реестровой записи в медицинскую информационную систему.

**Посетитель** – человек, пришедший в учреждение с определённой целью.

**Приоритет** - понятие, регулирующее первенство действий по определению порядка их выполнения во времени.

**Программно-аппаратный комплекс «Электронная очередь»** - совокупность технических средств и программного обеспечения, обеспечивающих порядок обслуживания посетителей, в аспекте реализации прав и обязанностей пациентов в ГБУЗ ЯО «Областная стоматологическая поликлиника», обратившихся за предоставлением услуг в рамках системы ОМС, а также без документов (при наличии симптомов неотложного стоматологического состояния).

**Регистратура ОМС** – структурное подразделение ГБУЗ ЯО «Областная стоматологическая поликлиника», обеспечивающее:

- содействие посетителям при обслуживании через ПАК «Электронная очередь».
- занесение и изменение информации в МИС «Единая поликлиника».
- учет, хранение, оформление и предоставление первичной медицинской документации.
- предварительную запись на прием.

**Регламент** - это документ, перечисляющий и описывающий по порядку этапы (шаги), которые должен предпринять посетитель, для реализации прав на получение услуги (информационной, медицинской и прочих)

**Реестровая запись** - сведения о резервировании временного промежутка в расписании рабочего времени врача в медицинской информационной системе, для посещения пациентом с целью получения первичной медико-санитарной помощи.

**Симптомы неотложного стоматологического состояния** - клинические ситуации, сопряженные с признаками угрозы жизни, проявляющиеся:

- интенсивной кровопотерей при кровотечении в челюстно-лицевой области.
- выраженным отеком челюстно-лицевой области, сопровождающимся асимметрией. (изменением формы) лица, подбородочной области и шейного отдела.
- затруднением открывания рта.
- затруднением глотания, сопровождающимся болевыми ощущениями в полости рта.
- травмой челюстно-лицевой области.

При этом **симптомами неотложного стоматологического состояния не являются:**

- зубные боли, усиливающиеся в ночное время.
- зубные боли от внешних раздражителей: от холодного, горячего, сладкого, «при накусывании»
- кровоточащие десны.
- «привычный» вывих нижней челюсти.
- патология височно-нижнечелюстного сустава (щелканье, хруст и т.п.)

**Система ОМС** (обязательного медицинского страхования) - государственная система социальной защиты интересов граждан в сфере охраны здоровья, обеспечивающая всем гражданам РФ равные возможности в получении медицинской помощи, предоставляемой за счет финансовых средств ОМС

в объеме и на условиях, соответствующих программам обязательного медицинского страхования.

**Смотровой кабинет** - структурное подразделение ГБУЗ ЯО «Областная стоматологическая поликлиника», обеспечивающее прием пациентов в плановой и неотложной форме, с целью:

- первичного осмотра
- направления на дополнительные виды обследования
- определения профиля и формы стоматологической помощи, необходимой пациенту
- обеспечения плановой явки на текущий день

**Услуга** - совершение определенной деятельности или совокупности определенных действий, направленных на удовлетворение потребности посетителя.

**Чек-лист** – бумажный носитель информации, выдаваемый через модуль «Инфомат» с целью: • подтверждения факта регистрации в ПАК «Электронная очередь», предъявляемый на этапе обращения: в регистратуру ОМС, смотровой кабинет и кабинет неотложной стоматологической помощи и травматологического приема.

- напоминания и подтверждения данных о факте осуществления предварительной записи на прием.

### **Общие сведения.**

ПАК «Электронная очередь» разработан НПО «Элкор», эксклюзивно для ГБУЗ ЯО «Областная стоматологическая поликлиника», с целью обеспечения удобства и эффективного (понятного, прозрачного) процесса обслуживания пациентов системы ОМС, а также граждан без документов (при наличии симптомов неотложного стоматологического состояния), в плановой и неотложной форме, при обращении в регистратуру ОМС, смотровой кабинет и кабинет неотложной стоматологической помощи и травматологического приема и осуществлении предварительной записи на прием в электронной форме, а также дальнейшей маршрутизации и обеспечением контроля со стороны администрации учреждения за рациональностью использования рабочего времени медицинского персонала.

При обслуживании пациентов реализуется посредством механизма взаимодействия МИС «Единая поликлиника» со специализированным программно-техническим обеспечением и представлен:

<b>Программное обеспечение</b>	<b>Технические средства</b>	<b>Функционал модуля</b>
модуль «Электронное расписание»	монитор «Электронное расписание» при входе	Отображение информации
модуль «Инфомат»	инфомат в холле поликлиники	Отображение информации и выдача чек-листа.
модуль «Регистратура ОМС»	монитор над регистратурой ОМС	Отображение и озвучивание информации
модуль «Кабинет неотложной стоматологической помощи и травматологического приема»	монитор над кабинетом неотложной стоматологической помощи и травматологического приема	Отображение и озвучивание информации
модуль «Смотровой кабинет»	монитор над смотровым кабинетом	Отображение и озвучивание информации

## **Условия обслуживания посетителей в рамках регламента работы ПАК «Электронная очередь».**

Обслуживание посетителей в рамках системы ОМС без предварительной записи, а также без документов (при наличии «симптомов неотложного стоматологического состояния»), осуществляется при условии обязательной регистрации в ПАК «Электронная очередь», реализуется с условием соблюдения норм законодательства в сфере защиты персональных данных, посредством регистрации пациента через модуль «Инфомат» в МИС «Единая поликлиника» и выбором приоритета обслуживания, с автоматическим присвоением порядкового номера (в рамках выбранного приоритета) и выдачей чек-листа, для подтверждения факта регистрации в ПАК «Электронная очередь», с целью предъявления на этапе обращения: в регистратуру ОМС, смотровой кабинет и кабинет неотложной стоматологической помощи и травматологического приема. Обслуживание пациентов через ПАК «Электронная очередь» реализуется в будние дни и первую смену субботнего приема.

## Этап - использование модуля «Электронное расписание»

Задача пациента	Варианты	Результат для пациента
Провести анализ наличия явок на плановую медицинскую помощь, отраженных в соответствующих цветных квадратах на мониторе «Электронное расписание» при входе в поликлинику	<b>Явки на прием к врачу на предстоящие дни, свободные для предварительной записи в электронном виде, отражаются в квадрате с зеленым фоном.</b>	Принятие решения о реализации возможности предварительной записи на прием в электронном виде: Через «Инфомат» поликлиники, расположенный в холле 1 этаж ул. Чайковского д. 47; Через «Единый портал государственных услуг» <a href="http://www.gosuslugi.ru/">http://www.gosuslugi.ru/</a> ; Через «Электронную регистратуру» на сайте поликлиники <a href="http://osp.zdrav76.ru/">http://osp.zdrav76.ru/</a> ; Через «Инфоматы Сбербанка РФ» место расположения уточняйте в отделениях Сбербанка РФ; По телефону Регионального центра телефонного обслуживания: 8-800-100-76-09.
	<b>Явки на прием к врачу, свободные для записи через смотровой кабинет на текущий день в настоящий момент времени, отражены в квадрате с желтым фоном.</b>	Принятие решения о реализации возможности получения медицинской помощи по плановой явке в текущий день – зарегистрироваться в ПАК «Электронная очередь», через инфомат в холле в разделе «Встать с электронную очередь на текущий день».

**NB!!!** Общее количество свободных и выданных явок к врачам на плановый стоматологический прием по профилям стоматологической помощи (хирургический прием и терапевтический прием) на текущий день в данный момент времени отражено на мониторах над регистратурой ОМС, смотровым кабинетом и кабинетом неотложной стоматологической помощи и травматологического приема.

## ЭТАП - использование модуля «Инфомат».

Задача пациента	Варианты	Результат для пациента
Пациент производит выбор повода посещения	Выбирает раздел «Запись на прием на другой день». Услуга предоставляется пациентам зарегистрированным в МИС «Единая поликлиника».	Предварительно записывается на прием на предстоящие дни, выбрав специальность, Ф.И.О. врача, дату и время приема и получает чек-лист с соответствующей информацией.
	Выбирает раздел «Встать в электронную очередь на текущий день»	Переходит на следующий этап регистрации в инфомате.
Пациент идентифицирует <b>(находит)</b> себя в МИС «Единая поликлиника» <b>(в базе)</b> , используя:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Серия и номер паспорта</li> <li>• Номера полиса ОМС</li> <li>• СНИЛС</li> </ul>	Переходит на следующий этап регистрации в инфомате. Если не удалось идентифицировать (найти) пациента в МИС «Единая поликлиника», то он обслуживается как «Неидентифицированный пациент».
Пациент определяет приоритет обслуживания (последовательно в очереди).	Выбрав приоритет <b>«Неотложная помощь»</b> , пациент подтверждает, что у него имеются <b>симптомы неотложного стоматологического состояния, сопряженные с признаками угрозы жизни, проявляющиеся:</b>	Получает талон с приоритетом обслуживания <b>«А»</b> . <b>После оформления первичной документации в регистратуре ОМС (амбулаторная карта и статистический талон) направляется в кабинет неотложной стоматологической помощи и травматологического приема.</b> В случае отсутствия у пациента симптома неотложного стоматологического состояния при

	<p>-интенсивной кровопотерей при кровотечении в челюстно-лицевой области.</p> <p>-выраженным отеком челюстно-лицевой области, сопровождающимся асимметрией (изменением формы) лица, подбородочной области и шейного отдела.</p> <p>-затруднением открывания рта.</p> <p>-затруднением глотания, сопровождающимся болевыми ощущениями в полости рта</p> <p>-травмой челюстно-лицевой обл.</p> <p>При этом <b>симптомами «неотложного стоматологического состояния не являются:</b></p> <p>-зубные боли, усиливающиеся в ночное время.</p> <p>-зубные боли от внешних раздражителей : от холодного, горячего, сладкого, «при накусывании»</p> <p>-кровоточащие десны.</p> <p>-«привычный» вывих челюсти</p> <p>-патология височно-нижнечелюстного сустава (щелкание, хруст и т.п.)</p>	<p>приеме в кабинете неотложной стоматологической помощи и травматологического приема, в дальнейшем обслуживании в рамках приоритета А «Неотложная помощь», <b>пациенту будет отказано.</b> Неотложная медицинская помощь при приеме в кабинете неотложной стоматологической помощи и травматологического приема оказывается в объеме осмотра и проведения манипуляций, достаточных для снятия «острой» клинической ситуации, представляющей угрозу для жизни пациента. При необходимости предоставления неотложной терапевтической помощи, пациент направляется в регистратуру ОМС «без очереди», с отметкой на чек листе с приоритетом «А».</p> <p>После обслуживания в кабинете неотложной стоматологической помощи и травматологического приема, в рамках маршрутизации, пациенту необходимо обратиться за получением плановой стоматологической услуги.</p> <p>В кабинете оказывается медицинская помощь в неотложной форме и явки на плановый прием не выдаются.</p> <p>Прием в плановой форме пациентов травматологического профиля осуществляется в порядке очереди с приоритетом «А».</p> <p><b>В первую смену субботнего приема</b> алгоритм обслуживания пациентов с приоритетом «А» реализуется через смотровой кабинет.</p>
	<p>Выбрав приоритет <b>«Льготная категория»</b>, пациент подтверждает, что он имеет право на внеочередное обслуживание в соответствии со статьей 61 «Медицинское обслуживание», закона Ярославской области «Социальный кодекс Ярославской области», принятого Ярославской областной Думой 16 декабря 2008 года. Для реализации соответствующих прав, необходимо предъявление документов, регламентирующих право на внеочередное обслуживание.</p>	<p>Получает талон с приоритетом обслуживания <b>«Б»</b>. <b>После оформления первичной документации в регистратуре ОМС (амбулаторная карта) направляется в смотровой кабинет.</b></p> <p>В случае отсутствия документов регламентирующих право на внеочередное обслуживание в регистратуре или при приеме в смотровом кабинете, в дальнейшем обслуживании в рамках приоритета «Б» «Льготная категория» и выдаче явки на прием к врачу на текущий день, <b>пациенту будет отказано.</b></p>

	<p>Выбрав приоритет <b>«Оформление медицинской документации»</b>, пациент подтверждает, что ему по направлению врачей ГБУЗ ЯО ОСП <b>необходимо оформить:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- больничный (листок нетрудоспособности или справку студента учащегося)</li> <li>-электронный талон – направление в другую медицинскую организацию или дневной стационар ГБУЗ ЯО ОСП.</li> </ul>	<p>Получает талон с приоритетом обслуживания <b>«Г»</b> После оформления документации обслуживание завершается.</p>
--	---	---

	<p>Выбрав приоритет <b>«Без предварительной записи»</b>, пациент подтверждает, что <b>обратился:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-за получением плановой медицинской помощи на текущий день (в т.ч. по электронным талонам-направлениям из других МО, для получения справок о санации и т.п.)</li> <li>-для записи на прием к врачу через регистратуру.</li> <li>-для получения информации. при этом: <ul style="list-style-type: none"> <li>- не имеет симптомов неотложного стоматологического состояния.</li> </ul> </li> <li>- не записан предварительно к врачу на текущий день.</li> </ul>	<p>Получает талон с приоритетом обслуживания <b>«Д»</b> После оформления первичной документации (амбулаторная карта) в регистратуре ОМС направляется в смотровой кабинет.</p>
--	---	---

После получения чек-листа в инфомате, ПАК «Электронная очередь» осуществляет автоматическую регистрацию пациента в модуле «Регистратура ОМС», в соответствии с приоритетом обслуживания и порядковым номером и отображает данную информацию на мониторе.

## Этап – использование модуля «Регистратура ОМС»

Задача пациента	Варианты	Результат для пациента
<p>Проконтролировать наличие на мониторе над регистратурой, кода с чек листа выданного в инфомате, в строке</p>	<p>Наличие на мониторе, расположенном над регистратурой ОМС, кода с чек листа полученного в инфомате, в строке «Ожидают очереди»</p>	<p>Пациент видит свой номер на мониторе над регистратурой ОМС и ожидает голосового и визуального вызова, подготовив:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-документ, удостоверяющий личность</li> <li>-полис ОМС</li> </ul>

«Ожидают очереди».		-прочие документы
	Отсутствие кода на мониторе.	Код появится по факту наличия не более 10 впередистоящих кодов. Пациент ожидает появления своего кода. При отсутствии кода на мониторе пройти перерегистрацию в инфомате.
По факту речевого и визуального вызова с монитора подойти к соответствующему окну регистратуры.	Завершение обслуживания пациента	Получение необходимой документации, информации, осуществление записи на прием через регистратуру.
	Перевод пациента на другие этапы медицинского обслуживания	Регистрация данных пациента в МИС «Единая поликлиника», предоставление первичной медицинской документации и перевод пациента: с приоритетом «А» - в кабинет неотложной стоматологической помощи и травматологического приема. с приоритетом «Д» в смотровой кабинет .

## **Этап – использование модуля «Кабинет неотложной стоматологической помощи и травматологического приема»**

<b>Задача пациента</b>	<b>Варианты</b>	<b>Результат для пациента</b>
Проконтролировать наличие на мониторе у кабинета неотложной стоматологической помощи и травматологического	Наличие на мониторе порядкового номера с приоритетом «А», указанного на чек-листе, выданном в инфомате.	Пациент видит «свой номер» на мониторе и ожидает голосового и визуального вызова, подготовив: <b>для приема в неотложной форме</b> - амбулаторную карту и статистический талон, полученные в регистратуре ОМС.

приема, в строке «Ожидают очереди» порядкового номера с приоритетом «А», указанного на чек-листе, выданном в инфомате.		<b>для приема в плановой форме по поводу травмы челюстно-лицевой области</b> - листок нетрудоспособности (при наличии).
	Отсутствие кода на мониторе.	Код появляется с задержкой 2 минуты от момента направления из регистратуры ОМС. Пациент ожидает появления своего кода на мониторе.



		Код появляется по факту наличия не более 10 впереди стоящих кодов. Пациент ожидает появления своего кода на мониторе.
		При отсутствии кода на мониторе. Обратиться в окно регистратуры, направившей в кабинет.
По факту речевого и визуального вызова с монитора пройти в кабинет неотложной стоматологической помощи и травматологического приема.	При наличии у пациента симптомов неотложного стоматологического состояния	Оказание неотложной помощи в объеме осмотра и проведения манипуляций, достаточных для снятия «острой» клинической ситуации, представляющей угрозу для жизни пациента. Запись на повторный прием осуществляется в кабинете. При наличии признаков временной нетрудоспособности направление пациента в регистратуру для оформления листка нетрудоспособности (пациент осуществляет регистрацию через инфомат с приоритетом «Г»). По окончании предоставления помощи осуществляется предоставление рекомендаций по дальнейшему получению стоматологической помощи.
	При повторном посещении по поводу травмы челюстно-лицевой области.	Оказание медицинской помощи в плановой форме в необходимом объеме.

## Этап – использование модуля «Смотровый кабинет»

Задача пациента	Варианты	Результат для пациента
Проконтролировать наличие на мониторе над смотровым кабинетом, в строке «Ожидают очереди» порядкового номера с приоритетом «Д», указанного на чек-листе, выданном в инфомате.	Наличие на мониторе, расположенном над смотровым кабинетом, порядкового номера с приоритетом, указанного на чек-листе, выданном в инфомате.	Пациент видит «свой номер» на мониторе над смотровым кабинетом и ожидает голосового и визуального вызова, подготовив: амбулаторную карту, полученную в регистратуре.
	Отсутствие кода на мониторе.	Код появится по факту наличия не более 10 впереди стоящих кодов. Пациент ожидает появления своего кода на мониторе.

		При отсутствии кода на мониторе. Обратиться в окно регистратуры, направившее в смотровой кабинет.
По факту речевого и визуального вызова с монитора пройти в смотровой кабинет.	Получение явки на плановый прием к врачу в день обращения (при наличии явки).	Перевод на дальнейшие этапы получения стоматологической помощи в день обращения.
	Направление к врачу для предоставления неотложной	Предоставление явки на плановый прием, в интервале 2-х часов с момента обращения (при ее наличии)

	стоматологической помощи при наличии симптома неотложного стоматологического состояния	Предоставление рекомендаций и содействие пациенту в процессе перерегистрации в инфомате для получения помощи с приоритетом «А» (при отсутствии явки «по времени» в интервале 2-х часов с момента обращения)
	Получение справки о санации. Получение консультаций и рекомендаций, в т.ч. о вариантах предоставления медицинской помощи в плановой форме в другие дни.	Завершение обслуживания.

Приложение № 3 к приказу № 122-2 от «20» марта 2017 г.  
«Об оптимизации обслуживания пациентов записанных на прием предварительно в электронной форме, а также льготных категорий граждан и разработке, проведении опытной эксплуатации и внедрении в деятельность учреждения ПАК «Электронная очередь версии 1.3.»»