



**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ  
(Депздрав Югры)**

**ПРИКАЗ**

О методических рекомендациях по осуществлению записи  
на прием к врачу в медицинских организациях  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

от 08.10.15  
Ханты-Мансийск

№ 1114

В соответствии с планом основных организационных мероприятий Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2015 год и с целью повышения информированности граждан (пациентов) по вопросам освоения механизмов записи на прием к врачу,

**приказываю:**

- Главным врачам медицинских организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югры использовать в работе методические рекомендации по осуществлению записи на прием к врачу в медицинских организациях Ханты-Мансийского округа - Югры» бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Медицинский информационно-аналитический центр» (приложение).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор Департамента

А.В. Филимонов

Приложение 1  
к приказу Депздрава Югры  
от 08.10.15 №1114

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ  
«МЕДИЦИНСКИЙ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»**

**Методические рекомендации**

по осуществлению записи на прием к врачу в медицинские  
организации Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

г.Ханты-Мансийск  
2015г.

**Составители:**

Шереметьева В.В., врач-методист программно-методического отдела Учебного центра бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Медицинский информационно-аналитический центр»;  
Чистякова О.А., специалист по учебно-методической работе отдела профессиональной подготовки и переподготовки Учебного центра бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Медицинский информационно-аналитический центр».

**Общая редакция:** Чистяков С.Н., начальник Учебного центра бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Медицинский информационно-аналитический центр».

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Область применения .....	4
2.	Виды записи на прием к врачу.....	4
3.	Алгоритм записи на прием к врачу.....	5
3.1.	Запись через регистратуру медицинской организации....	5
3.2.	Запись в электронном виде.....	6
3.3.	Запись через Контакт -центр.....	10
4.	Рекомендации для осуществления записи на прием к врачу в зависимости от компьютерной грамотности (КГ) и других составляющих компонентов консультативно-обучающей деятельности граждан (пациентов).....	10
4.1.	Содержание уровней компьютерной грамотности(КГ) и рекомендации действий консультанта для осуществления консультативно-обучающей помощи гражданам (пациентам).....	11
4.2.	Общение как инструмент этико-деонтологической составляющей в реализации консультативно-обучающей помощи гражданам (пациентам).....	13
4.3.	Рекомендации профессионального поведения медицинского регистратора при взаимодействии с пациентом.....	18
5.	Перечень часто задаваемых вопросов и варианты ответов.....	19
6.	Приложения	
	Приложение 1: Схема алгоритма записи на прием к врачу для гражданина (пациента).....	23
	Приложение 2: Макеты плакатов для оформления информационных стендов для пациентов.....	31
7.	Список используемых информационных источников.....	33

## **1.ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Методические рекомендации по осуществлению записи на прием к врачу в медицинские организации Ханты-Мансийского автономного округа - Югры предназначены для руководителей и специалистов по организационно-методической работе в медицинских организациях, медицинских регистраторов и волонтеров с целью обучения граждан (пациентов) записи на прием к врачу.

## **2.ВИДЫ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ**

### **Общие положения**

Существуют следующие виды предварительной записи на прием к врачу:

1. Обращение лично гражданина (пациента) и по телефону в регистратуру медицинской организации.
2. Запись в электронном виде.

**2.1.**через электронные терминальные устройства самообслуживания - инфоматы;

**2.2.**с использованием интернета:

- ✓ через портал «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>);
- ✓ через Единый портал государственных услуг (<http://86.gosuslugi.ru/>);
- ✓ через сайты медицинских организаций Ханты – Мансийского автономного округа – Югры;
- ✓ мобильные приложения.

**3.** Запись через Контакт-центр.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации с целью получения плановой первичной медико-санитарной помощи предварительная электронная запись на прием к врачу должна быть организована к пяти базовым специалистам: врач-терапевт участковый, врач-педиатр участковый, врач общей практики (семейный врач), врач-стоматолог, врач – акушер-гинеколог.

При осуществлении электронной записи на прием, гражданину(пациенту) необходимо обратиться в регистратуру медицинской организации и подтвердить свое намерение и (или) прийти за 30 минут до начала приема и подтвердить свое намерение, подойдя в регистратуру, предъявив полис и паспорт, получить талон. В противном случае система бронирования снимает бронь и на указанное время может быть записан другой пациент.

Медицинская карта амбулаторного пациента к назенному времени будет находиться у врача.

При большом потоке пациентов, отпуске или болезни врачей поликлиник, а также прочих форс-мажорных обстоятельствах запись на прием через «инфомат» или сеть Интернет для граждан может быть ограничена (до 30% от общего времени приема врача) по решению главного врача медицинской организации.

После проведенного анализа причин чрезмерного заполнения записи и согласования его с Департаментом здравоохранения Ханты – Мансийского автономного округа – Югры. В этом случае, приказом по медицинской организации, возможно введение временного порядка, ограничивающего данные виды записи на прием к врачам.

Информация о введении временных ограничений записи к врачам должна быть направлена в Департамент здравоохранения Ханты – Мансийского автономного округа – Югры и размещена на информационных стендах, в т. ч. возле регистратуры, и на официальных сайтах медицинских организаций.

**Экстренная медицинская помощь** при состояниях, угрожающих жизни или здоровью, оказывается независимо от места проживания, наличия личных документов, полиса обязательного медицинского страхования обратившегося гражданина.

**Неотложная медицинская помощь** при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни (повышение температуры, симптомы ОРВИ, повышение артериального давления и др.) необходимо обратиться в регистратуру поликлиники или филиала к которой гражданин (пациент) прикреплен. Пациент без предварительной записи направляется в кабинет доврачебного приема или сразу же на прием к врачу.

### **3.АЛГОРИТМ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ**

#### **3.1. При непосредственном обращении гражданина (пациента) или по телефону в регистратуру медицинской организации**

При обращении за оказанием медицинской помощи в регистратуру медицинских организаций пациенту необходимо предоставить:

- Паспорт или другой документ, удостоверяющий личность.
- Действующий страховой медицинский полис.
- Если у пациента отсутствует страховой медицинский полис и состояние пациента не требует скорой и неотложной медицинской помощи,

рекомендовать ему получить временное свидетельство, подтверждающее оформление полиса обязательного медицинского страхования.

1. При наличии необходимых документов записать на прием гражданина (пациента), выбрав удобный для него день и время.

### 3.2. Запись в электронном виде

- ✓ Через электронные терминальные устройства самообслуживания - инфоматы

При записи на прием к врачу через «инфомат» гражданин сам выбирает дату, время и осуществляет запись.

Как правило, в стандартных, установленных программах главное окно инфомата содержит сведения о медицинской организации (название, адрес, режим работы, телефон регистратуры ).

После выбора пункта **«Записаться на прием»** появляется окно, в котором можно записаться к врачу.

Для того чтобы записаться на прием к участковому врачу, нужно нажать кнопку **«К участковому врачу»**.

Для того чтобы записаться на прием к врачу-специалисту, следует нажать кнопку **«К врачу-специалисту»**.

Располагающиеся кнопки: «Выход», «Назад» и «Помощь» (действия этих кнопок справедливы для всех форм, где они располагаются).

При нажатии кнопки «Выход» экран инфомата отобразит главное меню. Кнопка «Назад» возвращает меню на уровень выше, то есть показывает предыдущее окно.

При нажатии кнопки «Помощь» отображается краткая подсказка по использованию инфомата.

**После выбора пункта «К участковому врачу»** появится окно для указания серии и номера страхового полиса.

1. В этом окне необходимо вручную набрать серию и номер полиса и нажать кнопку **«Дальше»**.

Или же поднести штрих-карту, выданную в регистратуре медицинской организации, социальную карту или медицинский полис к сканеру штрих-кодов, расположенному в инфомате, для считывания данных. Если данные были считаны штрих-кодом, то номер и серия полиса будут введены автоматически. После определения серии и номера полиса пациент будет автоматически найден в базе.

2. После того как выбор пациента будет произведен, участковый врач будет автоматически выбран в зависимости от того, к какому участку прикреплен данный пациент.

3. Прежде чем записываться на прием, необходимо убедиться, что запись производится к нужному участковому врачу. Вверху окна инфомата указывается к какому врачу производится запись.

Если выбран неверный участковый врач, следует обратиться в регистратуру и выяснить, к какому участку вы причислены. Возможно, в медицинской карте проставлен неверный участок. В случае если вместо выбора даты и времени записи на прием появляется окно с просьбой обратиться в регистратуру, то это означает, что в медицинской карте пациента не указан участок или в базе данных отсутствует медицинская карта с таким медицинским полисом. Например, не заведена медицинская карта, либо был получен новый медицинский полис, который не был внесен в электронную медицинскую карту. Во всех случаях следует обратиться в регистратуру для заведения медкарты или внесения корректных данных.

4. После определения участкового врача необходимо выбрать день в календаре, расположенному в левой части окна. Например, необходимо записаться на 25 марта. Выбираем в календаре дату – 25 марта, после чего справа появится время, когда принимает данный врач в выбранный день. Для прокрутки таблиц с датой и временем приема можно воспользоваться

стрелочками: и для пролистывания таблицы с датами, и для листания сетки часов приема.

Если в сетке часов какое-то время будет выделено серым цветом, то это означает, что на данное время уже кто-то записан. Записаться на такое время нельзя, поэтому нужно выбрать другое свободное время приема, в результате чего на экране инфомата появится сообщение о времени и дате приема, а также к какому врачу производится запись.

5. Для продолжения записи на прием следует нажать кнопку «Продолжить», после чего инфомат распечатает талон на прием и предложит его взять.

**После выбора пункта «К врачу-специалисту»** появится окно для указания серии и номера страхового полиса.

1. После того как был выбран пациент, отобразится окно для выбора специализации врача, к которому необходимо записаться. Если в окне выбора специализации нет нужной, то можно пролистать список вверх или

вниз при помощи кнопок и соответственно, после чего выбрать нужную специализацию.

2. После выбора специализации появится окно выбора врача-специалиста.

После выбора врача-специалиста процесс записи на прием полностью повторяет действия, описанные при осуществлении записи к участковому врачу.

✓ Через портал «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>)

1. Подготовить обязательные документы: СНИЛС, полис ОМС.
2. Для получения логина (имя пользователя) и одноразового пароля обратиться в Контакт-центр бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Медицинский информационно-аналитический центр» по телефону 8-800-100-86-03.
3. Авторизоваться на портале по адресу: <http://регистратура86.рф> или <http://er.dzhmao.ru/>, введя логин, одноразовый пароль и постоянный пароль.
4. При успешной авторизации в Системе, Личный кабинет будет доступен для работы на Портале.
5. Зайти на портал «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>).
6. Выбрать в выпадающем списке медицинскую организацию.
7. Ввести фамилию, имя, отчество.
8. Ввести дату рождения.
9. Нажать кнопку «Записаться».
10. Выбрать профильное отделение.
11. Выбрать специальность врача.
12. Выбрать в графике приема необходимого врача и нажать кнопку «Записаться».
13. Выбрать дату и время для приема со статусом ячейки «Свободно», нажав на кнопку выбранного времени.
14. Проверить правильно выбора даты и времени и подтвердить нажатием кнопки «Да».
15. Появиться информационное окно с указанием информации о дате приема, времени приема и номере талона.
16. Можно распечатать электронную версию талона на бумажном носителе, для этого необходимо нажать кнопку «Да», если «Нет» необходимо нажать кнопку «Нет». Рекомендуется при обращении в медицинскую организацию иметь электронную версию талона на бумажном носителе.

Выйти на портал «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>) можно через сайты медицинских организаций Ханты – Мансийского автономного округа – Югры.

✓ Через Единый портал государственных услуг(<http://86.gosuslugi.ru/>).

Описание процедуры записи на прием к врачу данным способом дано в материале «Методические рекомендации по осуществлению процедуры записи на прием к врачу через Единый портал государственных услуг Российской Федерации».

Электронная регистратура на портале государственных услуг работает в соответствии с приказом Минздравсоцразвития Российской Федерации от 26.04.2012 № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Воспользоваться правом на регистрацию через государственный портал могут следующие категории лиц:

- граждане России;
- иностранные граждане;
- лица без гражданства.

**Кто принимает пациентов?**

На портале желающие могут записаться на прием к врачам:

- терапевт;
- педиатр;
- гинеколог;
- стоматолог.

**Необходимые документы для записи:**

Для того чтобы оставить сообщение о желании посетить какого-либо медицинского специалиста, заявитель должен ввести данные документов:

- паспорт;
- страховой медицинский полис;
- СНИЛС.

✓ С помощью мобильных приложений

В зависимости от производителя мобильного устройства (Android, IOS, Windows Phone Store) установить мобильное приложение «Запись на прием врачу», осуществить запись аналогично алгоритма записи на портале «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>).

### **3.3. Запись через Контакт-центр.**

Граждане Ханты – Мансийского автономного округа – Югры могут обратиться в Контакт – центр бюджетного учреждения «Медицинский информационно-аналитический центр» (<http://miacugra.ru/>) по вопросам, возникающим при осуществлении записи на прием к врачу **круглосуточно**, по телефону: **8-800-100-86-03** и получить информацию:

**1. По вопросам использования сервиса «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф/>; <http://er.dzhmao.ru/>; <http://kwrachu.ru/>):**

- записи на прием к врачу;
- регистрации личного кабинета;
- технической поддержки (восстановление паролей доступа к личному кабинету).

**2. По вопросам медицинских услуг, адресам и телефонам медицинских организаций Ханты – Мансийского автономного округа – Югры:**

- консультирование по вопросам обращений в медицинские организации;
- консультирование по вопросам предоставления медицинских услуг;
- предоставление информации о режиме работы, адресах, контактных телефонов медицинских организаций.

## **4.РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ КОМПЬЮТЕРНОЙ ГРАМОТНОСТИ И ДРУГИХ СОСТАВЛЯЮЩИХ КОМПОНЕНТОВ КОНСУЛЬТАТИВНО -ОБУЧАЮЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРАЖДАН (ПАЦИЕНТОВ)**

Одним из факторов удовлетворенности пациента при оценке качества оказания медицинской помощи является обратная связь при обращении в медицинскую организацию, важными составляющими компонентами которой является регистрация на прием к врачу, время ожидания и этико-деонтологическое содержание лечебного процесса.

Учитывая оказываемое в настоящее время большое внимание к выше обозначенным составляющим компонентам, предлагаем рекомендации по повышению информационно-коммуникативной компетенции граждан (пациентов) с позиции пациентоориентированности.

Осуществление консультационных мероприятий граждан (пациентов) с использованием различных форм пропаганды по вопросам освоения механизмов записи на прием к врачу, с учетом их компьютерной

грамотности, типологических и возрастных особенностей способствуют достижению позитивных результатов.

При реализации консультационной помощи консультанту (волонтеру) необходимо иметь при себе мобильные устройства (планшет, смартфон).

***4.1.Содержание уровней компьютерной грамотности (КГ) и рекомендации действий для осуществления консультативно-обучающей помощи гражданам (пациентам)***

Рассмотрим содержание каждого из уровней КГ.

**А) Отсутствие компьютерной грамотности** может быть характерно как для людей старшего (от 50 лет и старше), так и среднего возраста (от 35 до 49 лет), как правило это связано с социально-бытовыми условиями.

Данная категория граждан при рекомендации записаться через Интернет подтверждают словесно: «Я не умею пользоваться компьютером», «У меня нет компьютера».

**Рекомендации:**

Объяснить какими видами записи может гражданин(пациент) воспользоваться, дать информацию о преимуществах записи с использованием Интернета.

**Порекомендовать:**

1. Обратиться в контакт-центр по телефону: 8-800-100-86-03.
2. Осуществить самозапись в медицинской организации через терминал (приложение).

✓ В зависимости от проявленного интереса к записи с использованием Интернета, информировать о возможности обучения основам компьютерной грамотности при Департаменте информационных технологий Ханты – Мансийского автономного округа – Югры или организациях социального развития, труда и занятости населения по месту жительства.

Контакты: Департамент информационных технологий Ханты – Мансийского автономного округа – Югры

Адрес: ул. Мира, 151, г. Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра (Тюменская область), 628007

Телефон/факс: (3467) 39-45-11; (3467) 95-80-58, 33-31-47.

3. Получить обратную связь от гражданина (пациента), уточнив фразой «Все для Вас было понятно? Справитесь самостоятельно в следующий раз?».
4. Порекомендовать привлечь к записи с использованием Интернета компетентных родственников, знакомых.
5. Вручить раздаточный материал.

**Б) Элементарная компьютерная грамотность** - владение минимальным набором знаний и навыков работы на персональном компьютере, включая общение по электронной почте и навигацию по ресурсам сети Интернет.

Основными объяснениями об отказе использования записи через интернет являются затруднения в навигации электронной регистратуры.

Словесное подтверждение звучит так:«Попытался записаться, не получилось».

**Рекомендации:**

1. Информировать о возможности при возникающих затруднениях обращаться в контакт-центр по телефону: 8-800-100-86-03.
2. Продемонстрировать на своем или пациента мобильном устройстве (планшете, смартфоне) алгоритм записи на прием врача с использованием мобильного приложения в зависимости от производителя мобильного устройства (Android, IOS, Windows Phone Store) аналогично алгоритма записи на портале «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>).
3. Получить обратную связь от гражданина (пациента), уточнив «Все для Вас было понятно? Справитесь самостоятельно в следующий раз?»
4. Вручить раздаточный материал.

**В) Функциональная компьютерная грамотность (уверенный пользователь).**

Данный уровень характеризуется наличием необходимых знаний и практических навыков, обеспечивающих эффективное пользование функциональными возможностями современного персонального компьютера и других мобильных устройств для содержательного проведения досуга, познания окружающего мира, формирования профессионально значимых качеств в области использования информационных технологий, а также нравственно чистого и результативного выполнения работ в телекоммуникационных системах. Этот уровень способствует формированию способности самореализации личности в современной информационной среде.

**Рекомендации:**

1. Информировать о возможности использования записи к врачу через

мобильные приложения и портал «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>).

**2.** Получить обратную связь от гражданина (пациента) уточнив: «Справитесь самостоятельно?», если нет, совместно осуществить действия по использованию мобильных приложений.

***4.2.Общение как инструмент этико-деонтологической составляющей в реализации консультативно-обучающей помощи гражданам (пациентам)***

Одним из важных умений, необходимых для качественной консультативно-обучающей деятельности является общение, от которого зависит оптимальный результат в осуществлении записи на прием к врачу, последующие восприятие и оценка пациентом качества оказания медицинской помощи.

**Понятия и термины:**

**-общение -**

1) серия динамических событий, заключающихся в передаче информации от отправителя к получателю;

2) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми с целью осуществления совместной деятельности;

**-вербальное общение** - процесс передачи информации при общении от одной личности к другой с помощью речи (устной или письменной);

**-невербальное (бессловесное) общение** - передача информации при помощи мимики, жестов, осанки и позы без использования речи;

**-визуальный** - зрительный;

**-коммуникация** - обмен информацией между двумя или более людьми в устной или письменной форме либо при помощи неверbalных приемов;

**-отправитель** - человек, передающий информацию;

**-сообщение** - информация, посылаемая отправителем;

**-канал** - способ отправки сообщения: устная речь, неречевые компоненты (выражение лица, глаз, мимика, жест, поза) или в письменном виде;

**-получатель** - человек, принимающий сообщение;

**-подтверждение** - сигнал, которым получатель дает знать отправителю, что сообщение получено.

**Элементы эффективного общения**

Эффективное общение требует тщательной подготовки, внимательного отношения к собеседнику, взаимной готовности к общению. Часто люди, имеющие схожие нарушения зрения, слуха, физической активности и др., имеют различные проблемы. Уникальность каждого человека выявляется через общение.

Одним из условий эффективного общения является использование его компонентов: умение слушать, участие, сосредоточенность внимания, открытость. Необходимо учитывать типологию гражданина (пациента).

Рассмотрим только те типы пациентов, с которыми общаться сложнее всего: «рациональный», «многословный», «обеспокоенный», «напористый», «скептический», «негативный», «торопливый», «неуверенный», «пассивный» пациент.

**1. Рациональный пациент** задает конкретные вопросы в лаконичной форме. Его интересует практически все варианты предлагаемых решений. Обычно он обнаруживает знание своей проблемы и высказывает суждения по поводу информации консультанта, медрегистратора.

*В общении с рациональным пациентом* важно отразить интеллектуальные достоинства «рационального пациента», проявлять активность и собранность в диалоге, давать ответы по существу, использовать точные аргументы и делать обоснованные выводы.

**2. Многословный пациент** пространно формирует запрос, возвращается к сказанному, выражает одно и то же разными словами, делает отступления от сути вопроса. Многословность может быть обусловлена несколькими обстоятельствами, каждое из которых требует понимания со стороны консультанта, медрегистратора.

Во-первых, особенностями протекания интеллектуальных процессов у конкретного человека: мышление — вязкое, неконкретное, внимание — рассеянное, оперативная память — ограничена в объеме. Выслушивать и понимать такого партнера по общению всегда трудно, хочется прервать, навязать подсказку, но это некорректно и вызывает недовольство.

Во-вторых, многословность может свидетельствовать о завышенных притязаниях личности. В такой форме она заявляет: «Я требую особого внимания к себе — извольте видеть, слышать, понимать меня и обстоятельно отвечать на мои вопросы». Если проявить рационализм в общении и очевидное стремление свернуть контакты — пациент останется не удовлетворенным.

*В общении с многословным пациентом* необходимо считаться с ментальностью «многословного пациента» даже в тех случаях, когда он демонстративно хочет привлечь к себе внимание. Так, консультанту, медрегистратору полезно овладеть техникой запоминания / фиксации пространных запросов и деликатного подведения пациента к сути его проблемы.

**3. Обеспокоенный пациент** выражает заостренный интерес по поводу какого-либо лично-значимого обстоятельства: возможности решения его

сложной проблемы, уровня подготовки специалистов и качества оказания медицинской помощи в целом, ожидаемого результата, время ожидания приема. Запрос обычно формулируется в стандартных выражениях, но по тем или иным интонационным оттенкам или подбору слов, консультирующий делает вывод: пациент акцентирован на чем-либо. Например, он говорит: «Я хочу на прием к лучшему врачу. Как долго придется ожидать?» Сигнал эмоционального отношения к проблеме в слове «лучшему». Или: «Какие еще варианты записи на прием к врачу существуют? Я лишний раз стараюсь избегать использование интернета».

*В общении с обеспокоенным пациентом* когда суть беспокойства пациента подмечена, консультирующему, отвечающему на запрос, надо развеять опасения. Воздействие достигается при помощи включения в диалог адекватной информации, аргументов и фраз внушающего и успокаивающего характера, с помощью которых происходит взаимопонимание.

**4. Напористый пациент** заявляет о себе повышенной активностью и торопливостью в сочетании с раздражительностью и стремлением показаться искушенным в различных вопросах по запрашиваемой медицинской помощи. Сказывается дефицит культуры общения, избыток самоуверенности. Просматривается также стремление возвыситься над партнером, показать свою «крутизну». Иногда напористость имеет знаковый смысл. Человек, демонстрирующий такой стиль общения, как бы предупреждает: «Не пытайтесь меня провести или обмануть!».

*В общении с напористым пациентом* особенно важно соблюдать баланс между разговором «на языке логики» (конкретика, четкость аргументации) и «языке эмоций» (акцент на заботе об интересах пациента). Во избежание проблемных ситуаций надо тщательно следить за сохранением уважительной позиции на уровне «равный-равный», не переходя в плоскость доминирования над пациентом или в услужливую позицию «чего изволите».

**5. Скептически настроенный пациент** отличается дотошностью, уверенностью в своей компетенции в вопросах получения запрашиваемой медицинской услуги, а иногда — ироничным тоном. Любит показать свою разборчивость: это не устраивает, это обещают все, это вызывает сомнение. Может интересоваться личным опытом консультирующего: «А вы сами пользовались?» Скепсис, проявляемый в контексте медицинских проблем — явление вполне современное и обоснованное. Полезно помнить о том, что зачастую скепсисом маскируются разнообразные беспокойства, неуверенность как следствие прошлого негативного опыта.

*В общении со скептически настроенным пациентом* найдите возможность проявить в адрес такого пациента повышенное персональное

внимание. Искренняя забота, проявление заинтересованности в помощи — и вот уже тает холодок, рождается ответное доверие.

**6. Негативно настроенный пациент** проявляет агрессивность. Выясняя интересующие сведения, он попутно вымешает злость, раздражение. Резковатые нотки в голосе, самоуверенность и попытки задеть самолюбие партнера по общению — типичная манера для негативистов. Если консультирующий скажет: «У нас с Вами все получится», то в ответ услышит: «Все говорят так!».

В общении с негативно настроенным пациентом необходимо качественно выслушивать его позицию, помочь ему «выпустить пар», проявлять эмоциональную поддержку в том, что не противоречит интересам осуществляющей Вами деятельности. Обязательно подчеркивать те моменты, в которых вы согласны с пациентом, понимаете его позицию. Если вы сделали все это качественно, то накал его негативных эмоций ослабеет и будет проще перейти на язык конструктивных аргументов.

**7. Торопливый пациент** ограничивается одним-двумя вопросами к консультирующему, не утруждая себя пояснениями деталей и не требуя подробностей. Обычно спрашивают: «А чем Вы мне можете помочь?». Создается впечатление, будто пациент спешит или пытается узнать о чем-то малозначительном.

Зачастую в такой торопливости проявляется рецидив «конвейерной» ментальности пациента. С одной стороны, у него нет привычки получать исчерпывающую адекватную информацию для себя, делать осознанный выбор клиники и врача; а с другой, возможно, подсознательно срабатывает стремление не утомлять других своей особой. Легко представить дальнейшее поведение «торопливого» пациента. Обнаружив, что не получил сведения, необходимые для принятия решения, он либо делает повторный звонок в медицинскую организацию, либо приходит на прием снова обращаясь в регистратуру, не имея представления о других видах записи к врачу.

Общаться консультирующему с таким пациентом зачастую сложно, краткий вопрос провоцирует краткий ответ. Однако важно понять проблему пациента, дать соответствующие пояснения, проявить, что вам хочется помочь ему сделать правильный выбор. Успеть, пока он еще не «повесил трубку», достучаться до сознания пациента в том, что речь идет о важном для него вопросе. В этом помогут и доводы логики, но еще более — ваша убеждающая интонация, транслирующая личную убежденность в истинности того, о чем вы говорите пациенту.

**8. Неуверенный пациент** говорит извиняющимся тоном, использует уменьшительные и ласкательные формы слов, делает неожиданные паузы,

часто употребляет обороты речи, показывающие растерянность — «я не знаю», «мне трудно сказать» и т.п. В первую очередь, неуверенность, конечно, объясняется свойствами характера. Однако не исключено, что она свидетельствует о привычке действовать осмотрительно.

*В общении с неуверенным пациентом:* инициатива уже в ваших руках, и это отлично. Задавайте больше наводящих вопросов, чтобы понять ситуацию пациента. Рассказывайте ему больше о позитивных примерах решения. Сделайте акцент на интонациях поддержки, заботы и участия, чтобы пациент почувствовал, что именно вам он может доверить решение своей проблемы. Такой стиль общения эффективен даже в условиях лимита времени на разговор с пациентом.

**9. Пассивный пациент** не склонен поддерживать разговор, задавать встречные вопросы и получать детальную информацию. Он немногословен и не любопытен относительно того, что может касаться его проблемы.

*В общении с таким пассивным пациентом* трудно понять, получил ли он информацию, которая ему необходима, устраивает она или требуются дополнения. Надо вовлечь пассивного собеседника в диалог, в процессе общения установить обратную связь. Иначе сказать, надо здесь и сейчас перестроить его менталитет — из «конвейерного» сделать «персонифицированным».

В ходе осуществления консультативно-обучающей деятельности необходимо учитывать причины, способствующие неконструктивному диалогу:

**Во-первых**, нечётким может быть само сообщение.

Например, произнесено слишком тихим голосом, напечатано мелким шрифтом, содержит непонятные термины и т.п.

**Во-вторых**, отправитель может использовать для передачи информации неправильный канал. Например, человеку, имеющему проблемы со слухом, передают большой объём информации с помощью устной речи, а человеку, имеющему проблемы со зрением, дают письменную инструкцию, напечатанную слишком мелким шрифтом, и т.д.

**В-третьих**, получатель сообщения не подтверждает, что информация им получена и понята именно так, как запланировано отправителем. Например, если на вопрос консультанта: «Вы поняли, как можно записаться, используя интернет?» - пациент отвечает: «Да, я понял», это не означает, что он действительно понял всё правильно. В данном случае, для того чтобы получить подтверждение, что сообщение получено и понято пациентом правильно, консультирующий должен задать несколько конкретных открытых вопросов, например: «Какой первый этап записи на прием к врачу

через интернет?»; «Если у Вас возникли вопросы при осуществлении записи через интернет куда Вы обратитесь?» и др.

**Основные правила в общении с гражданином (пациентом):**

1. Уточнять как обращаться к собеседнику (по имени-отчеству и на «Вы»).
2. Начинать беседу с указания вашего имени (отчества), должности.
3. Указать какова ваша миссия.
4. Смотреть пациенту в глаза, улыбаться (улыбка должна быть естественная).
5. Поощрять вопросы вашего собеседника (пациента).
6. Говорить неторопливо, доходчиво, пользуясь исключительно положительной интонацией вашего голоса.
7. Соблюдать принципы эффективного умения слушать.
8. Проявлять мастерство общения.
9. Проявлять непрерывную инициативу в создании психологического микроклимата при общении.
10. Быть естественным при разговоре, создать атмосферу взаимопонимания, доверия.

**4.3. Рекомендации профессионального поведения медицинского регистратора при взаимодействии с пациентом**

При обращении гражданина(пациента) для записи на прием к врачу через регистратуру медицинскому регистратору необходимо обеспечить деловое взаимодействие в режиме активного диалога, используя выше приведенные рекомендации. Наличие раздаточного материала по осуществлению записи на прием к врачу способствует повышению информативности населения о видах записи (приложение).

**Алгоритм действий и верbalного поведения медицинского регистратора при взаимодействии с пациентом**

1. Поприветствовать и выразить готовность к взаимодействию («Здравствуйте, я Вас слушаю»);
2. Выслушать пациента, зафиксировать основные моменты, задать уточняющие вопросы и предоставить необходимую информацию;
3. Оформить соответствующую документацию;
4. При поступлении телефонного звонка во время оформления, извиниться перед пациентом («Извините, подождите, пожалуйста») и оперативно предоставить необходимую информацию по телефону;
5. Корректно и доброжелательно объяснить пациенту его дальнейшие действия;

6. Уточнить понимание переданной информации. В случае, если пациент нуждается в дополнительном пояснении, терпеливо и доброжелательно объяснить;
7. Попрощаться, завершить разговор позитивно («До свидания, всего доброго!»).

## **5.ПЕРЕЧЕНЬ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ ПАЦИЕНТАМИ И ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ**

**1. Для чего создан портал «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>)?**

Портал «Электронная регистратура» создан для возможности записи на прием к врачам медицинских организаций Ханты – Мансийского автономного округа – Югры.

**2. Как зарегистрироваться на портале «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>)?**

Для регистрации необходимы следующие сведения:

1. Страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС).
2. Номер полиса обязательного медицинского страхования (ОМС).

Оператор Контакт – центра (8-800-100-86-03) по предоставленным данным произведет регистрацию на сайте, предоставить логин и разовый пароль для доступа к личному кабинету электронной регистратуры.

**3. Как записаться на прием через портал «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>)?**

Чтобы записаться на прием к врачу необходимо:

1. Зайти на портал по адресу: <http://регистратура86.рфили> <http://er.dzhmao.ru/>.
2. Выбрать в выпадающем списке медицинскую организацию.
3. Ввести фамилию, имя, отчество.
4. Ввести дату рождения.
5. Нажать кнопку «Записаться».
6. Выбрать профильное отделение.
7. Выбрать специальность врача.
8. Выбрать в графике приема необходимого врача и нажать кнопку «Записаться».
9. Выбрать дату и время для приема со статусом ячейки «Свободно», нажав на кнопку выбранного времени.

**10.** Проверить правильность выбора даты, времени и подтвердить нажатием кнопки «Да».

**11.** Появится окно с указанием информации о дате приема, времени приема и номере талона.

**12.** Можно распечатать электронную версию талона на бумажном носителе, для этого необходимо нажать кнопку «Да», если «Нет», то необходимо нажать кнопку «Нет». Рекомендуется при обращении в медицинскую организацию иметь электронную версию талона на бумажном носителе.

**4. Как восстановить пароль к порталу «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>)?**

Для восстановления пароля необходимы следующие сведения:

- Номер полиса обязательного медицинского страхования (ОМС).

Оператор Контакт – центра (8-800-100-86-03) по предоставленным данным произведет смену пароля и предоставить разовый пароль для доступа к личному кабинету электронной регистратуры.

**5. Для чего необходим Личный кабинет пациента?**

Личный кабинет пациента нужен для получения доступа к полному функционалу портала.

Пациенты с личным кабинетом могут не только записаться на прием к врачу, но и просмотреть свои текущие/прошедшие записи, распечатать талон к врачу, отменить прием. Основным функционалом является просмотр собственной электронной медицинской карты.

**6. Как получить информацию о медицинском учреждении?**

Чтобы получить информацию о медицинском учреждении необходимо:

1. На главной странице портала нажать на кнопку «**Список медицинских учреждений**». Система осуществит переход в список организаций.
2. Здесь с помощью фильтров можно выбрать необходимую медицинскую организацию.

**7. Что делать, если вышло сообщение, что "Вы не прикреплены к выбранной больнице"?**

Необходимо обратиться в регистратуру выбранного учреждения для прикрепления.

**8. При записи на прием к врачу на портале «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>) в перечне медицинских работников отсутствует необходимый мне врач?**

Необходимо обратиться в регистратуру по телефону, либо лично выбранную медицинскую организацию и уточнить, размещаются ли талоны на сайте «Электронная регистратура» к данному врачу.

**9. При записи на прием к врачу на портале «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>) ячейка со временем отображается свободной, при выборе данной ячейки выводится сообщение «Данное время занято»?**

Необходимо обновить страницу интернет браузера, для получения актуального информации по ячейкам со свободным расписанием времени приема специалиста.

**10. Почему недоступен сервис записи на прием к врачу на портале «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>)**

Сервис записи на прием к врачу не доступен по причине проведения технических работ. Необходимо повторно попробовать обратиться к сервису через некоторое время.

**11. Где можно получить информацию о расписании врачей медицинской организации?**

С целью получения информации о режиме работы и времени приема того или иного специалиста медицинской организации можно:

1. Обратиться в Контакт – центр бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Медицинский информационно-аналитический центр» по номеру телефона: 8-800-100-86-03.

2. Обратиться в регистратуру по телефону, либо лично в выбранную медицинскую организацию.

**12. Что делать, если талонов уже нет, но требуется обязательно попасть на прием?**

Необходимо обратиться в медицинское учреждение, неотложная медицинская помощь будет оказана вне расписания.

**13. Что означает слово "недоступен" напротив времени в расписании врача?**

Данная запись означает факт того, что врач незапланированно отсутствует (на больничном / в командировке / иное).

**14. Как оставить отзыв или предложение?**

Если требуется оставить отзыв, высказать пожелания/замечания либо поделиться полезными советами или предложениями, то следует нажать на кнопку «**Оставить отзыв**», расположенную на слайдере.

**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**



**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ  
«МЕДИЦИНСКИЙ ИНФОРМАЦИОННОАНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»**



**Схема алгоритма записи на прием к врачу  
для гражданина (пациента)**

г.Ханты – Мансийск

2015г.

I.У Вас возникла потребность в медицинской помощи

За какой медицинской помощью Вам необходимо обратиться и куда?

**Экстренная медпомощь**

(Острое состояние, угрожающее жизни)

- потеря сознания;
- судороги;
- остро развившееся расстройство дыхания;
- внезапные боли в области сердца;
- кровавая рвота;
- острые боли в животе;
- признаки всех видов отравления;
- нарушение нормального течения беременности (преждевременные роды, кровотечение);
- резкий подъем артериального давления (гипертонический криз);
- все виды транспортных, бытовых и производственных травм (ранения, переломы, ожоги, тяжелые ушибы, сотрясения и ушибы головного мозга, иные травмы);
- поражение электротоком;
- солнечные удары, асфиксии всех видов(утопление, попадание инородных тел в дыхательные пути, удушение);
- обильные кровотечения всех видов;
- острые психические расстройства (с поведением, опасным для жизни больного и окружающих)

**Неотложная медпомощь**

(Состояние без явных признаков угрозы жизни)

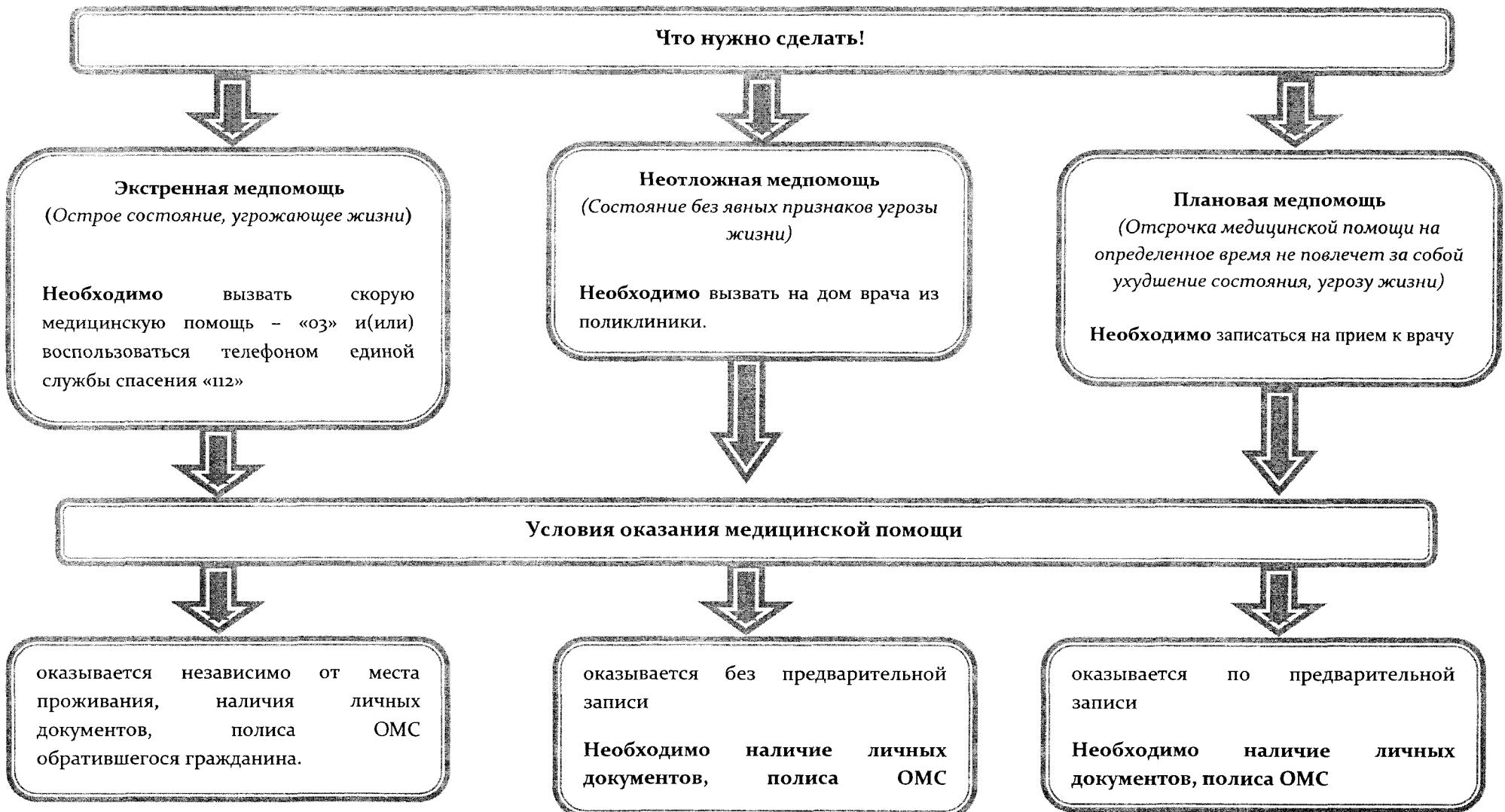
- обострение хронических заболеваний без резкого внезапного ухудшения состояния здоровья, без потери сознания, без признаков кровотечения, без судорог (онкологические заболевания, заболевания нервной системы, заболевания эндокринной системы, заболевания сердечно-сосудистой системы, заболевания органов дыхания, заболевания желудочно-кишечного тракта)

**Плановая медпомощь**

(Отсрочка медицинской помощи на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния, угрозу жизни)

- хронические заболевания вне обострения
- проведение профилактических мероприятий по предупреждению и развитию заболеваний

Ваши действия!



! Если Вы не здоровы, но Ваша жизнь вне опасности – запишитесь на прием к врачу или вызовите на дом врача из поликлиники.

## II. Как записаться к врачу

У Вас есть полис ОМС?

ДА

НЕТ

1. Подайте заявку на оформление/переоформление полиса в выбранную страховую компанию.  
Необходимые документы:
  - паспорт/свидетельство о рождении (для детей до 14 лет)
  - СНИЛС (при наличии)
  - документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка до 18 лет
2. Получите временное свидетельство, подтверждающее оформление полиса ОМС.
3. В течении 30 рабочих дней заберите готовый полис ОМС.

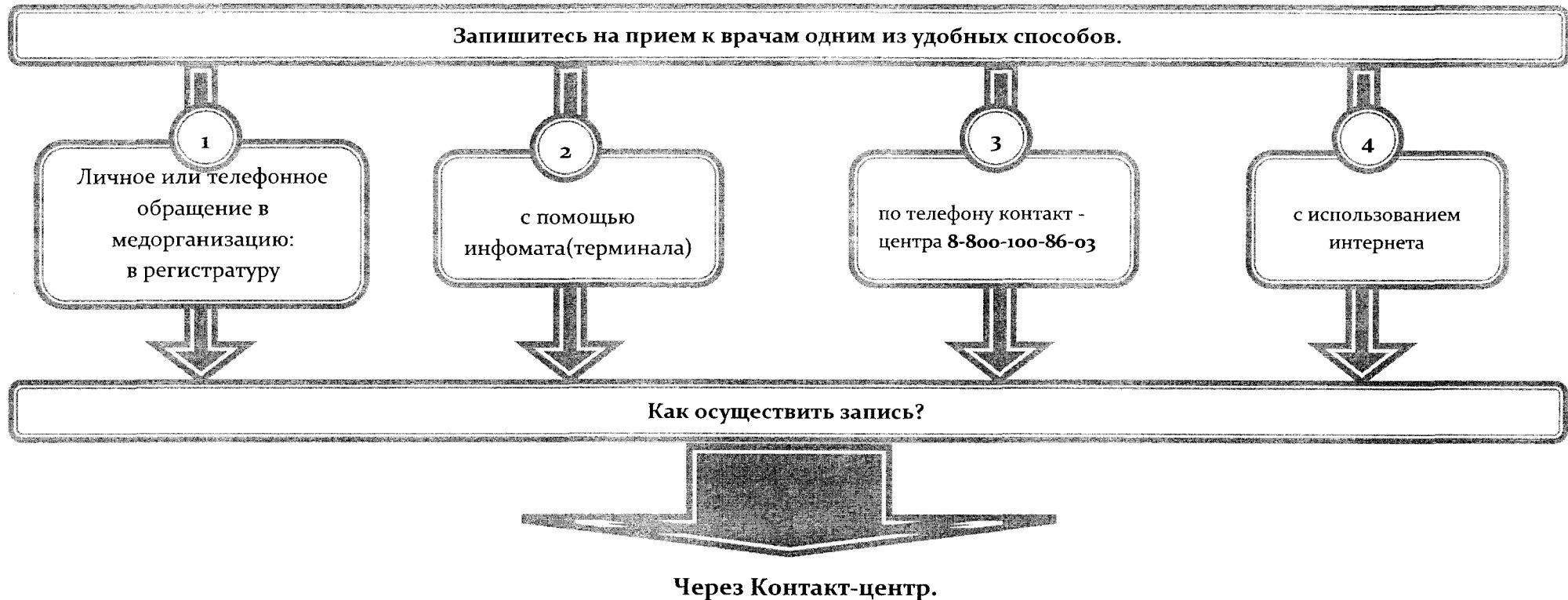
Вы прикреплены к поликлинике?

ДА

НЕТ

Выберите поликлинику из числа участвующих в программе ОМС или позвоните по телефону контакт – центра 8 800 100 86 03.  
Подайте в регистратуру заявление на имя руководителя медорганизации. Необходимые документы:

- копия паспорта, полис ОМС, СНИЛС (при наличии).

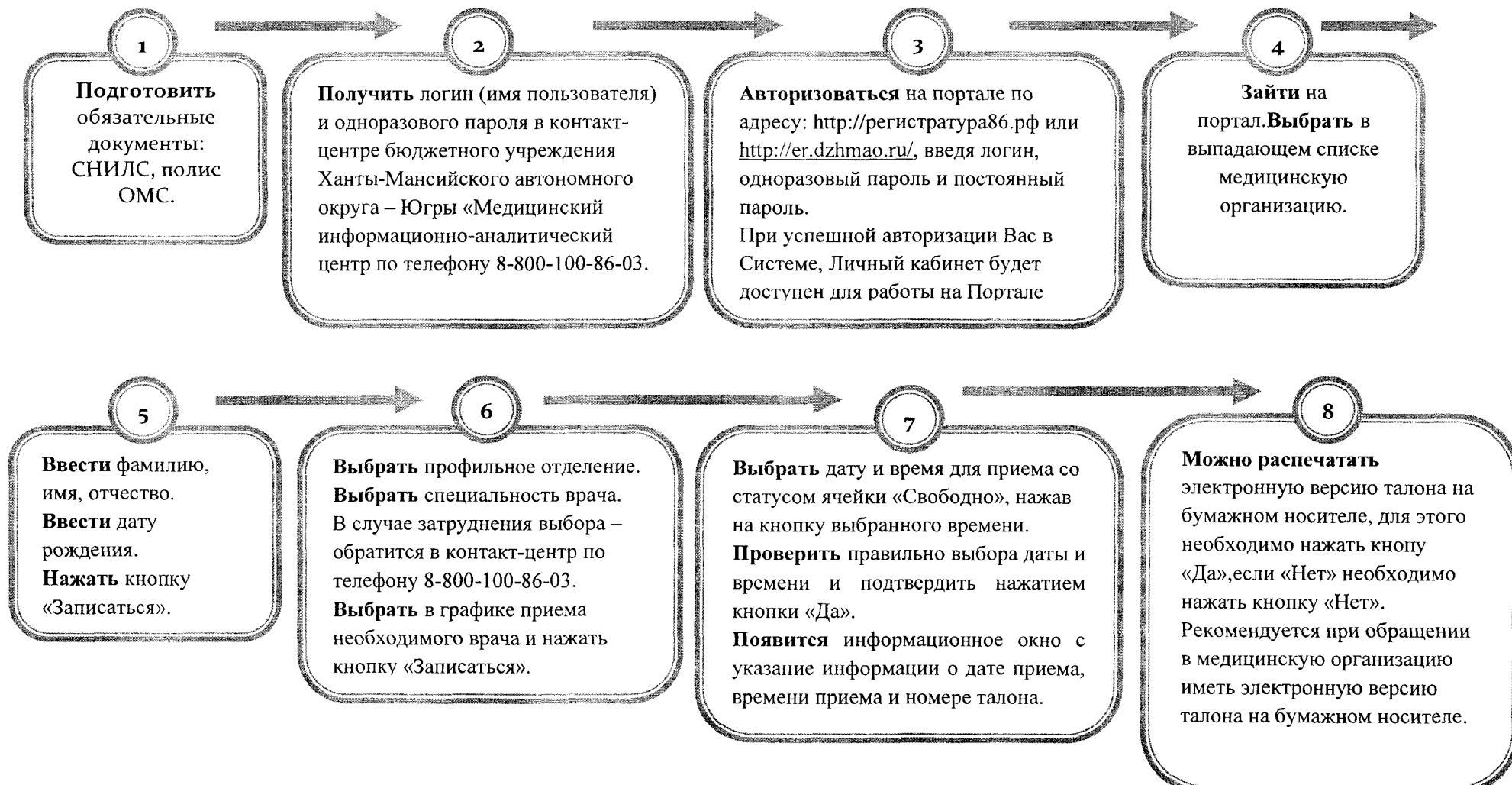


**Граждане Ханты – Мансийского автономного округа – Югры могут обратиться в Контакт – центр бюджетного учреждения «Медицинский информационно-аналитический центр» (<http://miacugra.ru/>) по вопросам, возникающим при осуществлении записи на прием к врачу круглосуточно, по телефону: 8-800-100-86-03 и получить информацию:**

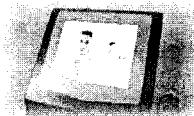
1. По вопросам использования сервиса «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф/>; <http://er.dzhmao.ru/>; <http://kwrachu.ru/>):  
  - записи на прием к врачу;
  - регистрации личного кабинета;
  - технической поддержки (восстановление паролей доступа к личному кабинету).
2. По вопросам медицинских услуг, адресам и телефонам медицинских организаций Ханты – Мансийского автономного округа – Югры:  
  - консультирование по вопросам обращений в медицинские организации;
  - консультирование по вопросам предоставления медицинских услуг;
  - предоставление информации о режиме работы, адресах, контактных телефонов медицинских организаций.



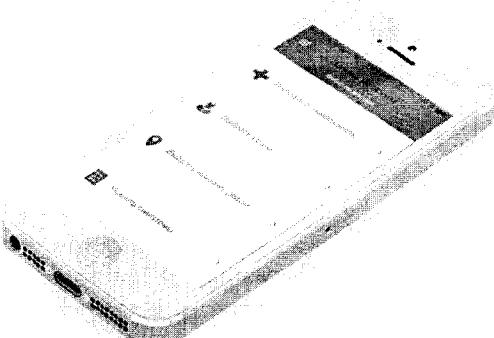
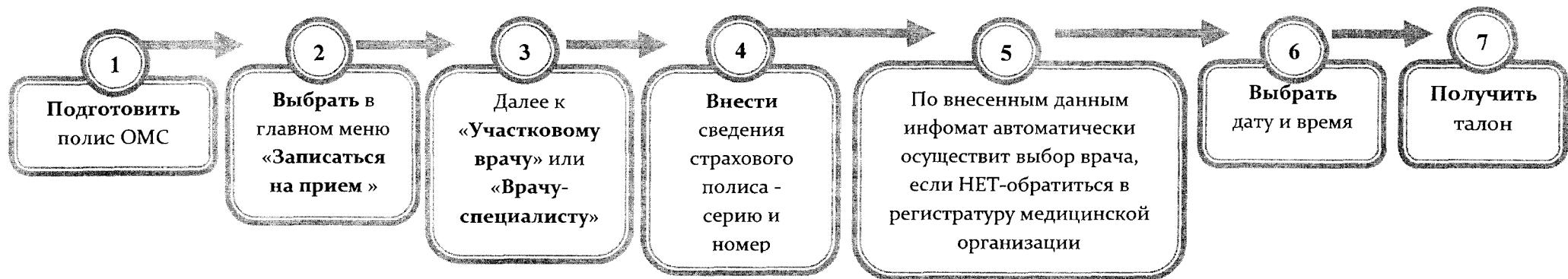
Запись в электронном виде через портал «Электронная регистратура»  
(<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>)



\* Выйти на портал «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>) можно через сайты медицинских организаций Ханты – Мансийского автономного округа – Югры.

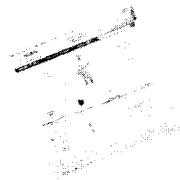


Запись с помощью электронного терминального устройства самообслуживания - инфомата, установленного в медицинских организациях

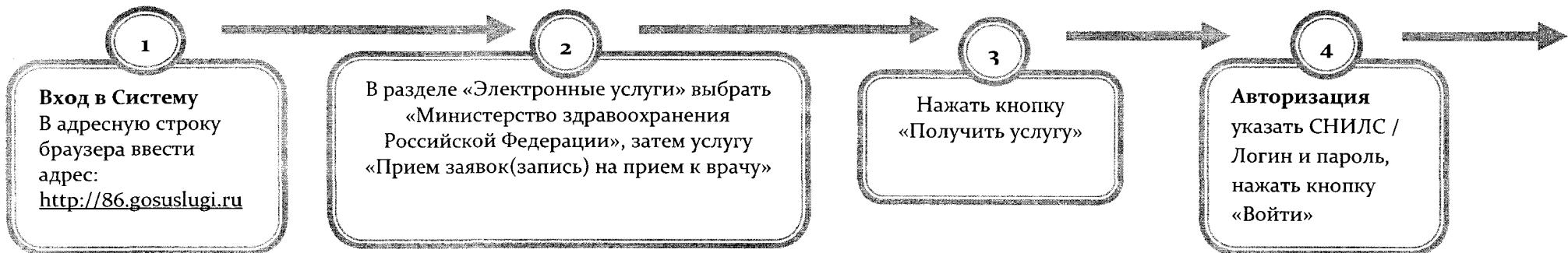


Запись в электронном виде с помощью мобильных приложений

В зависимости от производителя мобильного устройства(Android,IOS,Windows Phone Store) установить мобильное приложение «Запись на прием врачу», осуществить запись аналогично алгоритма записи на портале «Электронная регистратура» (<http://регистратура86.рф>, <http://er.dzhmao.ru/>).



## Запись в электронном виде через Единый портал государственных услуг(<http://86.gosuslugi.ru/>)



31



\*Описание процедуры записи на прием к врачу данным способом дано в материале "Методические рекомендации по осуществлению процедуры записи на прием к врачу через Единый портал государственных услуг РФ".

## Макеты плакатов для оформления информационных стендов для пациентов

**ЭЛЕКТРОННАЯ РЕГИСТРАТУРА ЮГРЫ <http://регистратура86.рф>**

Возникла необходимость записаться к врачу?  
Можно воспользоваться сервисом «Электронная регистрация»

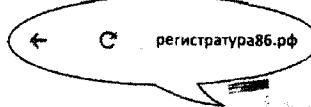
С [регистратура86.рф](http://регистратура86.рф)

1. Зайти на сайт: <http://регистратура86.рф>
2. Выбрать наименование населенного пункта, в котором Вы проживаете.
3. Выбрать в выпадающем списке медицинскую организацию.
4. Ввести фамилию, имя, отчество и дату рождения.
5. Нажать кнопку «Записаться».
6. Выбрать профильное отделение. В случае затруднения выбора обратиться за консультацией в контакт-центр по телефону: 8-800-100-86-03.
7. Найти в списке нужную специальность врача.
8. Определить в графике приема необходимого врача и нажать кнопку «Записаться».
9. Отметить дату и время приема со статусом ячейки «Свободно», нажав на кнопку выбранного времени.
10. Проверить правильность выбора даты и времени и подтвердить нажатием кнопки «Да».
11. Появится окно с указанием информации о дате и времени приема, номере талона.
12. Если Вы желаете, то можете распечатать электронную версию талона на бумажном носителе, для этого Вам необходимо нажать кнопку «Да», рекомендуем Вам при обращении в медицинскую организацию иметь электронную версию талона на бумажном носителе.
13. Если Вы не желаете распечатывать электронную версию талона на бумажном носителе, то Вам необходимо нажать кнопку «Нет».

По всем возникающим вопросам обращайтесь в контакт-центр по телефону: 8-800-100-86-03



Если возникла необходимость записаться на прием к врачу, можно воспользоваться сервисом «Электронная регистратура Югры», который позволит не выходя из дома выбрать удобное время к нужному специалисту и записаться без очередей.



1. Зайдите на сайт <http://регистратура86.рф/> и выберите свой населенный пункт.



Ваш населенный пункт: Ханты-Мансийск  
**ЭЛЕКТРОННАЯ РЕГИСТРАТУРА**

Как зарегистрироваться? Поиск участника

**Для записи на прием укажите Ваши данные**

Укажите Фамилию, имя, отчество и дату рождения для записи.

Медицинское учреждение: \*  
 БУ ХМАО-Югры «Окружная клиническая больница»

Удостоверяющий документ: \*  
 Без документа

Фамилия: Иванов Имя: Иван Отчество: Иванович

Дата рождения: \*  
 02.02.2002

2. Чтобы записаться на прием к врачу без регистрации на портале, Вам необходимо выбрать мед. организацию, ввести свои данные (Ф.И.О. и дату рождения). Затем нажать кнопку "Записаться".

3. Система переведет Вас в раздел «Записаться на прием». Далее следует выбрать отделение, специальность и Ф.И.О. врача.

Отделение	Специальность врача	График приема
Кабинет № 1	Гендерная медицина	Пн-Ср 08:00-18:00 Чт 08:00-17:00 Пт 08:00-17:00 Сб 08:00-17:00 Свободные
Кабинет № 2	Гендерная медицина	Пн-Ср 08:00-18:00 Чт 08:00-17:00 Пт 08:00-17:00 Сб 08:00-17:00 Свободные
Кабинет № 3	Гендерная медицина	Пн-Ср 08:00-18:00 Чт 08:00-17:00 Пт 08:00-17:00 Сб 08:00-17:00 Свободные

4. Определите дату приема и удобное для Вас время.

Запись на прием

Специальность врача: Гендерная медицина  
 Понедельник 11:00-12:00, Пятница 11:00-12:00, Вторник 11:00-12:00, Четверг 11:00-12:00, Среда 11:00-12:00

Время приема: 11:00-12:00

Запись сделана 11.01.2015 в 10:40

По всем возникающим вопросам обращайтесь в контакт-центр по телефону: 8-800-100-86-03

## **7.СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

- 1.Федеральный закон от 21 ноября 2011года № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан»
- 2.Ссылки на электронные источники  
<http://medved-wiki.hostco.ru/>  
<http://emias.info/>  
<http://www.bolshoyvopros.ru/>  
<http://lwomen.ru/>  
<http://reclient.ru/>  
<http://sestrinskoe-delo.ru/>