



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ  
(Минздрав Алтайского края)**

просп. Красноармейский, 95а, г. Барнаул, 656031  
телефон: (3852) 62-77-66, факс: (3852) 62-93-38,  
e-mail: krayzdrav@zdravalt.ru

28.01.2025 № 152/ЛПУ/265

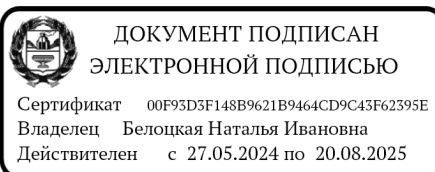
**Руководители краевых  
медицинских организаций,  
оказывающих первичную  
медико-санитарную помощь  
населению**

**Уважаемые коллеги!**

Направляем «Рекомендуемый алгоритм работы по проведению скрининга пациентов, состоящих на диспансерном наблюдении с редкими эндокринными заболеваниями, для записи на прием врача-эндокринолога в Краевой эндокринологический амбулаторный центр КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края» для организации работы руководителей медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь населению, медицинских работников, операторов «Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122» с целью своевременного определения и коррекции осложнений основного заболевания для снижения смертности у данной категории пациентов.

Приложение: на 6 л. в 1 экз.

Заместитель министра



**Н.И. Белоцкая**

**Рекомендуемый алгоритм работы по скринингу пациентов, состоящих на диспансерном наблюдении с редкими эндокринными заболеваниями, для записи на прием врача-эндокринолога в Краевой эндокринологический амбулаторный центра КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края»**

1. Настоящий алгоритм создан для руководителей, медицинских работников, операторов «Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122» (далее – «Служба 122») краевых медицинских организаций для организации работы по записи пациентов, состоящих на диспансерном наблюдении с редкими эндокринными заболеваниями, на прием врача-эндокринолога в Краевой эндокринологический амбулаторный центр КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края» (далее – КДЦАК) для проведения корректировки тактики лечения.

2. В медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь прикрепленному населению, с целью записи пациентов, состоящих на диспансерном наблюдении с редкими эндокринными заболеваниями, на прием к эндокринологу, руководителем:

определяется ответственное лицо за данный раздел работы;

осуществляется контроль над данным разделом работы с использованием отчета, прилагаемого к настоящему алгоритму;

организовывается актуализация персональных данных пациентов в региональной медицинской информационной системе (далее – РМИС) при любом контакте их со специалистами медицинской организации (телефонный разговор с пациентом, посещение пациента на дому, посещение пациентом поликлиники по поводу заболевания, профилактического осмотра и т.д.);

обеспечиваются необходимые ресурсы для проведения скрининга, в том числе:

доступ к ресурсу «Допрег» <https://dopreg.dcak.ru/dopreg/>: для загрузки списков пациентов с редкими эндокринными заболеваниями;

доступ к РМИС с возможностью записи пациентов в лист ожидания приема врача-эндокринолога КДЦАК.

3. Для проведения обзвона из ресурса «Допрег» выгружаются списки пациентов с редкими эндокринными заболеваниями.

При общении с пациентом оператору Службы 122 необходимо использовать варианты ведения диалога, содержащиеся в настоящем

алгоритме, что позволяет грамотно выстроить ответы, следовать логической линии ведения разговора.

3.1. В случае отказа от диалога по инициативе пациента, необходимо передать информацию ответственному лицу медицинской организации для проведения разъяснительной работы с пациентом о необходимости регулярного наблюдения врачом-эндокринологом.

3.2. При отсутствии ответа на звонки, выявлении неактуальных данных, либо отсутствующих данных по пациенту (не указан номер телефона, не внесен СНИЛС, ошибки в ФИО и пр.), оператор Службы 122 передает информацию ответственному лицу медицинской организации.

3.3. В случае, если пациент соглашается на визит к эндокринологу, оператор Службы 122 предлагает внести пациента в Лист ожидания приема эндокринолога Краевого эндокринологического центра КДЦАК, что осуществляется оператором Службы 122 в РМИС «нажатием одной кнопки».

3.4. При отказе от посещения поликлиники (в случае маломобильности пациента) данные о пациенте передаются ответственному лицу в медицинской организации для решения вопроса об организации работы с пациентом в индивидуальном порядке.

4. Ежедневное количество пациентов, подлежащих обзвону оператором, составляет до 10 человек.

Анкетирование всей диспансерной группы необходимо проводить до его завершения у всех пациентов.

5. Этапы работы по записи пациентов на прием:

анкетирование пациентов, состоящих на диспансерном наблюдении с редкими эндокринными заболеваниями, удаленным оператором Службы 122;  
очная консультация пациента врачом-эндокринологом Краевого эндокринологического центра КДЦАК;

корректировка тактики лечения пациента с учетом заключения врача-эндокринолога КДЦАК.

6. Варианты ведения диалога оператором Службы 122

6.1. Вариант «Пациент поставлен в Лист ожидания».

Оператор: «Добрый день, Иван Иванович (обязательное обращение к пациенту по имени и отчеству)! Я – Ирина, оператор из Шипуновской ЦРБ (пациент может не знать о существовании Службы 122). Вы состоите под диспансерным наблюдением с редким эндокринным заболеванием. Вам удобно сейчас говорить?».

Пациент: «Да!»

Вам необходима консультация эндокринолога для корректировки тактики лечения. Возможно записать Вас на прием в Диагностический центр. Вы согласны?

Пациент: «Да!»

Оператор одним нажатием кнопки в анкете записывает пациента в Лист ожидания врача-эндокринолога Краевого эндокринологического центра КДЦАК.

Оператор: «Иван Иванович, Вы поставлены в Лист ожидания приема эндокринолога в Краевой эндокринологический центр. Через некоторое время Вам позвонит электронный информатор с номера 8(3852)558820 и сообщит о дате и времени приема. У Вас остались вопросы?

Пациент: «Нет! Спасибо»

Оператор: «Ожидайте приглашения, до свидания!»

#### 6.2. Вариант «Отказ пациента от записи в КДЦАК».

Причинами отказа от посещения эндокринолога могут быть, например, маломобильность пациента, недавний визит к эндокринологу (в срок менее месяца) и т.д. Оператор формирует список для передачи ответственному лицу МО для работы с такими пациентами в индивидуальном порядке.

#### 6.3 Вариант «Разговор с третьим лицом».

Оператор: «Здравствуйте, оператор Ирина, Шипуновская ЦРБ. Иван Иванович, Вы состоите под диспансерным наблюдением с редким эндокринным заболеванием. Вам необходима консультация эндокринолога для корректировки тактики лечения. Вам удобно сейчас говорить?».

Пациент: «Здравствуйте, я супруга пациента, Анна Владимировна. Отвечу за Ивана Ивановича, у него плохой слух, он не может говорить по телефону».

Оператор: «Анна Владимировна, хорошо. Иван Иванович состоит под диспансерным наблюдением с редким эндокринным заболеванием и ему необходима консультация эндокринолога для корректировки тактики лечения. Возможно записать его на прием в Диагностический центр. Вы согласны?

Уточняет у третьего лица можно ли внести его номер телефона в качестве контактного, при утвердительном ответе делает это в медицинской информационной системе.

Предлагаемые анкетированием выводы озвучивает третьему лицу.

#### 6.4. Общие правила телефонного разговора для оператора:

Следите за интонацией своего голоса. Не разваливайтесь на стуле, общаясь по телефону. Когда человек лежит или полусидит, меняется угол

диафрагмы и изменяется тембр его голоса. Поэтому собеседник, даже не видя вас, «услышит», что вы лежите.

Представляйтесь по телефону. Важно всегда называть организацию, отделение и имя оператора. Рекомендовано использование нейтрального приветствия «Добрый день». Приветствуйте собеседника максимально доброжелательно и энергично. Недопустимы фразы: «Алло! Але! Да!». Нужно говорить: «Здравствуйте, Вас приветствует (Вам звонит) сотрудник (врач, медицинская сестра, диспетчер, оператор) Шипуновская ЦРБ, Ирина...».

При совершении исходящего звонка, спросите, может ли абонент говорить с вами. «Иван Иванович, Вам удобно говорить?»

Задавайте вопросы пациенту, точно следуя анкете. Если собеседник что-то не расслышал, повторите вопрос. Проявляйте в разговоре тактичность и доброжелательность, исключите интонацию недовольства или превосходства. Диалог с пациентом выстраивается с учетом цензуры, ведется ровным тоном без эмоциональных перепадов.

При совершении исходящего звонка, не говорите: «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...». Говоря человеку, что вы его тревожите (беспокоите), вы формируете у него нежелательную установку к себе, к организации и своему звонку.

Избегать употребления частицы «не»: «мы этого не делаем», «у меня нет данной информации», рекомендовано использовать «я уточню информацию», «я сообщу вам, как только узнаю». Не используйте в общении негативных отзывов о медицинских организациях и медицинских работниках.

При общении с пациентом, не ведите диалог с собеседниками вне телефонного разговора (с коллегами, например). В случае необходимости уточнения информации, произнесите фразу: «Пару минут, оставайтесь на линии, я уточню...». Во время паузы в диалоге выключите полностью громкость микрофона, чтобы собеседник не слышал посторонние звуки. После возвращения в диалог, произнесите: «Спасибо за ожидание...».

Во время диалога недопустимо принимать пищу, жевать жевательную резинку, рассасывать конфеты. Допускается сделать глоток воды.

По завершению диалога попрощайтесь с пациентом: «Всего доброго», «До свидания».

**Шаблон отчета по скринингу пациентов с редкими эндокринными заболеваниями для записи на прием к  
эндокринологу Краевого эндокринологического центра (работа организаторов)**

|    |                                                               | Проанкетировано<br>пациентов |                                                                      | Поставлено пациентов в<br>Лист ожидания к<br>эндокринологу<br>Эндокринологического<br>центра КДЦАК |                                                                                       | Отказ пациента от<br>записи к эндокринологу<br>Эндокринологического<br>центра КДЦАК<br>(маломобилен, был на<br>приеме в течении<br>месяца, др. причины) |                                                                                       | Проконсультировано<br>эндокринологом<br>эндокринологического<br>центра |                                                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                               | Абс.                         | % от всех<br>пациентов с<br>редкими<br>эндокринными<br>заболеваниями | Абс.                                                                                               | % от<br>проанкетированн<br>ых пациентов с<br>редкими<br>эндокринными<br>заболеваниями | Абс.                                                                                                                                                    | % от<br>проанкетирован<br>ных пациентов<br>с редкими<br>эндокринными<br>заболеваниями | Абс.                                                                   | % от<br>пациентов,<br>поставленных<br>в Лист<br>ожидания к<br>эндокринологу<br>Эндокринологи<br>ческого центра<br>КДЦАК |
| МО | Всего пациентов с<br>редкими<br>эндокринными<br>заболеваниями |                              |                                                                      |                                                                                                    |                                                                                       |                                                                                                                                                         |                                                                                       |                                                                        |                                                                                                                         |

Шаблон отчета по скринингу пациентов с редкими эндокринными  
заболеваниями для записи на прием к эндокринологу Краевого  
эндокринологического центра (работа операторов)

| МО | Всего пациентов с редкими эндокринными заболеваниями | Проанкетировано за период |                                                     |                 |                                                                 | За день         |                       |
|----|------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|
|    |                                                      | Обзвонено                 |                                                     | Проанкетировано |                                                                 | Обзвонено, абс. | Проанкетировано, абс. |
|    |                                                      | Абс.                      | % от пациентов с редкими эндокринными заболеваниями | Абс.            | % от обзвоненных пациентов с редкими эндокринными заболеваниями |                 |                       |
|    |                                                      |                           |                                                     |                 |                                                                 |                 |                       |