



**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

21.01.2025 № 152/ЛПУ/201

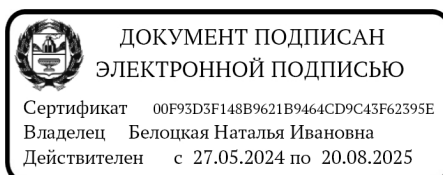
Руководителям краевых
медицинских организаций,
оказывающих первичную
медико-санитарную помощь
населению Заринского
межрайонного медицинского
округа (по списку)

Уважаемые руководители!

Направляем «Рекомендуемый алгоритм работы по проведению скрининга для выявления пациентов, состоящих на диспансерном наблюдении с сахарным диабетом, не достигших в 2024 году целевого показателя гликозилированного гемоглобина (показатель выше 7,5 %), с записью на прием 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» Заринского межрайонного медицинского округа (КГБУЗ «ЦРБ г. Заринск», КГБУЗ «Залесовская ЦРБ», КГБУЗ «Кытмановская ЦРБ», КГБУЗ «Тогульская ЦРБ»), 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

Приложение

Рекомендуемый алгоритм работы по скринингу для выявления пациентов, состоящих на диспансерном наблюдении с сахарным диабетом, не достигших в 2024 году целевого показателя гликозилированного гемоглобина (показатель выше 7,5 %), для записи на прием эндокринолога в Краевой эндокринологический амбулаторный центр 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, не достигших в 2024 году целевого показателя гликозилированного гемоглобина (8%) на прием 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 сахарным диабетом 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 сахарным диабетом;

доступ к РМИС с возможностью:

записи пациентов в лист ожидания приема врача-эндокринолога Краевого эндокринологического центра КДЦАК;

3. Для проведения обзвона из ресурса «Допрег» выгружаются списки пациентов из Регистра СД с имеющимися в регистре данными о показателе гликозилированного гемоглобина (от 8%)

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 пациента от посещения поликлиники (в случае маломобильности пациента или наличия прочих причин) данные о пациенте передаются ответственному лицу в медицинской организации для решения вопроса по планированию диспансерного наблюдения и консультации врача-эндокринолога Краевого эндокринологического амбулаторного центра КДЦАК в индивидуальном порядке.

4. Ежедневное количество пациентов, подлежащих обзвону оператором, составляет 20 человек. Обзвон пациентов продолжается до полной отработки списка.

5. Этапы работы по записи пациентов на прием:

анкетирование пациентов из Регистра СД с уровнем гликозилированного гемоглобина выше 7,5 %, прикрепленных к медицинской организации удаленным оператором Службы 122;

очная консультация пациента врачом-эндокринологом Краевого эндокринологического центра КДЦАК;

корректировка данных пациента в Регистре СД с учетом заключения врача-эндокринолога Краевого эндокринологического центра 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 сахарным диабетом. По результатам 2024 года, у Вас высокие показатели гликозилированного гемоглобина. 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. Пациент маломобилен.

Оператор формирует список пациентов с данной проблемой и передает его ответственному лицу МО для работы в индивидуальном порядке.

6.3 Вариант «Разговор с третьим лицом»

Оператор: «Здравствуйте, оператор Ирина, Шипуновская ЦРБ. Иван Иванович, Вы состоите на диспансерном наблюдении с сахарным диабетом, Вы не возражаете, если я задам Вам несколько вопросов, чтобы выявить, нет ли у Вас осложнений? 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 состоите под диспансерным наблюдением с сахарным диабетом. По результатам 2024 года, у него высокие показатели гликозилированного гемоглобина 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 СД с уровнем гликозилированного гемоглобина выше 7,5 для записи на прием эндокринолога Эндокринологического центра КДЦАК (для организаторов)

МО	Всего пациентов в регистре СД	Пациентов в регистре СД с уровнем гликозилированного гемоглобина выше 7,5		Проанкетировано пациентов		Поставлено в лист ожидания к эндокринологу Эндокринологического центра КДЦАК		Отказ пациента от записи к эндокринологу Эндокринологического центра КДЦАК (маломобилен, был на приеме в течении месяца, др. причины)		Проконсультировано эндокринологом Эндокринологического центра КДЦАК	
		Абс	% от всех пациентов с СД в регистре	Абс	% от пациентов с уровнем гликозилированного гемоглобина выше 7,5	Абс.	% от проанкетированных пациентов с уровнем гликозилированного гемоглобина выше 7,5	Абс	% пациентов, от проанкетированных при пациентах с показателем гликозилированного гемоглобина выше 7,5%	Абс	% от пациентов, поставленных в лист ожидания к эндокринологу Эндокринологического центра КДЦАК

