

Единая городская регистратура Новосибирска

опыт внедрения



Алешко Оксана Валерьевна

**Заместитель главного врача по
медицинской части**

МУЗ «Городская поликлиника № 1»



Цель информатизации системы здравоохранения

Концепция развития системы здравоохранения Российской Федерации до 2020 г



... «повышение доступности и качества медицинской помощи населению на основе автоматизации процесса информационного взаимодействия между учреждениями и организациями системы здравоохранения, органами управления здравоохранением субъектов Российской Федерации, а также федеральными органами исполнительной власти, обеспечивающими реализацию государственной политики в области здравоохранения».

Регистратура ЛПУ - как первичный фактор доступности амбулаторно-поликлинической помощи населению



Результаты социологических опросов пациентов:

плохая работа регистратуры:

Ноябрь 2009 49% опрошенных

Статистика дозвона пациентов в регистратуры ЛПУ:

2009 год – не дозванивается примерно каждый 3 пациент, особенно в утренние часы

Большинство жалоб посетителей поликлиник относились именно к работе регистраторов - невнимательное отношение и грубость, наличие очередей. Недоступность информации зачастую связывается пациентами с невозможностью дозвониться до регистратуры или отказом регистраторов отвечать на вопросы пациентов.

Проект Единая городская регистратура



Основные цели проекта:

- **повышение доступности медицинской помощи и качества обслуживания на этапе обращения пациента к врачу поликлиники;**
- **уменьшение социальной напряженности путем расширения способов записи на прием к врачам и изменение алгоритмов осуществления записи на последующие этапы лечения;**
- **повышение эффективности использования ресурсов муниципального и регионального здравоохранения за счет оптимального распределения пациентов.**

Проект Единая городская регистратура



Апрель 2010 года – начало проекта

**Декабрь 2010 года – Единая
регистратура города (58 ЛПУ, 150
регистратур)**

Особенности проекта:

Формируемая в Новосибирске система работает в режиме реального времени, что позволяет использовать любые доступные технологии записи к врачу (для старшего поколения привычный единый номер, для среднего поколения – интернет технологии и информационные киоски, для молодого поколения – технологии мобильной связи и систем передачи данных)

При этом остаются и традиционные возможности (прийти лично в поликлинику, позвонить непосредственно в регистратуру поликлиники).

Основные этапы реализации единой регистратуры

- ✓ Создание единой информационной системы записи к врачу
- ✓ Обучение регистраторов городских поликлиник
- ✓ Создание единой инфокоммуникационной сети медучреждений



- ✓ Создание городского центра обработки вызовов
- ✓ Создание технологических сервисов записи к врачу (Интернет, терминалы)
- ✓ Мониторинг работы и социологические исследования
- ✓ Расширение сервисов для населения

Создание единой информационной системы записи к врачу

Задачи системы:

- ❑ Введение единых стандартов работы регистратур всех ЛПУ
- ❑ Введение единой системы учета пациентов на основе единого регистра в режиме реального времени (отсутствие дублирующих амбулаторных карт, соответствие базам ФОМС, возможность перехода к единой медицинской карте для амбулаторной и стационарной помощи, взаимодействие с службой скорой помощи, работа с общеврачебными практиками и центрами здоровья)
- ❑ Использование стандартных универсальных средств доступа на основе интернет-технологий
- ❑ Интерфейсы взаимодействия с любыми медицинскими системами, муниципальными и государственными базами данных
- ❑ Обеспечение защиты персональных данных в соответствии с требованиями законодательства



Создание единой информационной системы записи к врачу

Электронная медицина admnsk\dkabelin Готов

ЛПУ МУЗ "Гор.пол-ка №1" ул. Серебrenниковская д. 42

Участки | Филиалы | Отделения | Врачи | Адреса | Пациенты | Расписание | Карточки на руках

№ Карточки Пациент Иванов Сергей Иванович

Пациент Врачи Расписание Случаи Мероприятия

Получить полис ОМС: — Актуальность полиса

Улица Дом Квартира Телефон

Дополнительные параметры

Иванов Сергей Иванович
11 - 1 по прописке

графика

Пациент	Иванов Сергей Иванович
Дата рождения	15.03.1987
Место рождения	
Пол	Мужской
Документ	
Адрес регистрации	
Адрес проживания	
Телефон	
Сотовый	



□ Интерфейс программы соответствует требованиям Национального стандарта «Электронная карта пациента»

Обучение регистраторов городских поликлиник

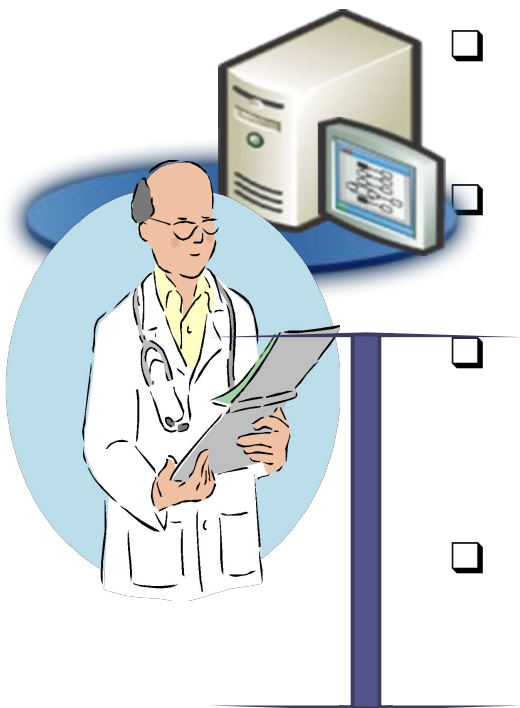
- ❑ Обучение регистраторов работе с компьютерной техникой всех ЛПУ
- ❑ Обучение регистраторов работе с программным продуктом записи к врачу, в том числе формированию расписания врачей, реформирования адресной базы терапевтических, педиатрических и гинекологических участков обслуживания ЛПУ
- ❑ Обучение регистраторов-инструкторов для ЛПУ с целью оказания своевременной помощи регистраторам
- ❑ Подготовка инструкций и нормативных документов



- ❑ Регистраторы Центра обработки вызовов имеют медицинское образование и прошли специальное обучение работе в программном продукте и алгоритму общения с населением.

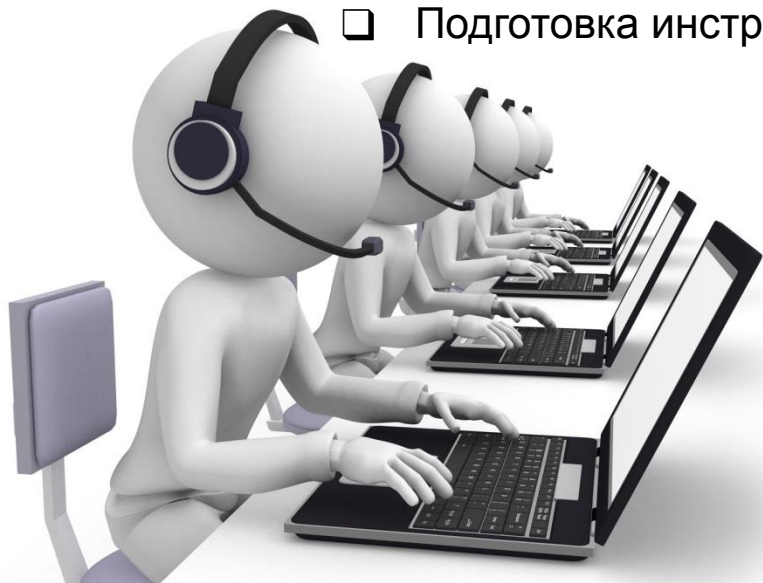
Создание единой инфокоммуникационной сети учреждений

- ❑ Использование муниципальной оптической опорной сети во всех районах города для включения ЛПУ в единую медицинскую сеть
- ❑ Использование сетей операторов связи, имеющих шлюзование с опорной сетью муниципалитета для построения основных и резервных каналов для ЛПУ
- ❑ Создание на базе центральной подстанции скорой помощи единого городского центра обработки данных учреждений здравоохранения города с обеспечением надежности инженерных систем и безопасности
- ❑ Построение и запуск серверов промышленных баз данных и обеспечение авторизованного доступа к данным со стороны ЛПУ



Создание городского центра обработки вызовов (ЦОВ)

- Введение единого городского многоканального номера 2274444
- Внедрение системы анализа вызовов и распределение потоков обращений граждан
- Создание системы записи переговоров
- Подготовка инструкций и нормативных документов



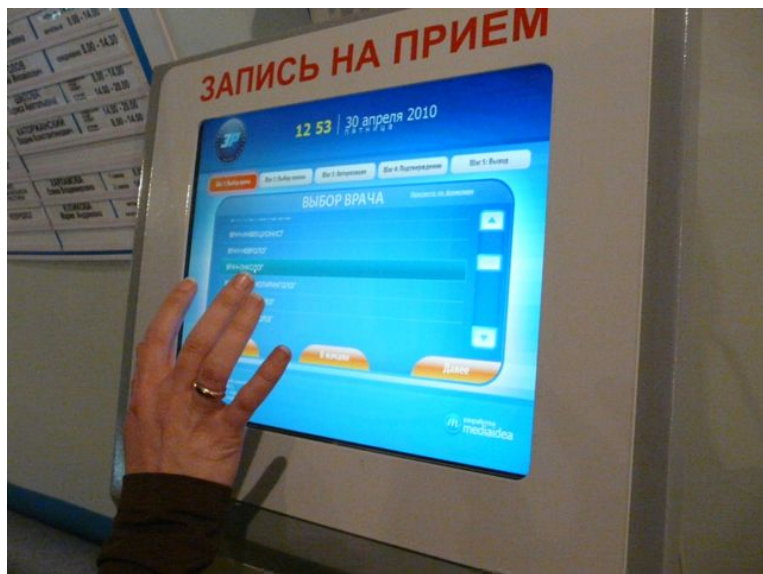
С начала запуска ЦОВ более 15 тысяч человек записаны на прием к врачу и к 800 приняты вызовы на дом.



Создание технологических сервисов записи к врачу (Интернет, терминалы)



- Создание системы записи с использованием WEB - сервисов
- Создание системы записи через терминалы - инфоматы
- Создание системы записи через мобильные устройства
- Создание системы записи через терминалы оплаты услуг



Хронология внедрения Единой регистратуры



Апрель 2010 Центральный район

Май 2010 Железнодорожный район

Сентябрь 2010 Заельцовский район

Октябрь 2010 Калининский район

.....
Декабрь 2010 Дзержинский район

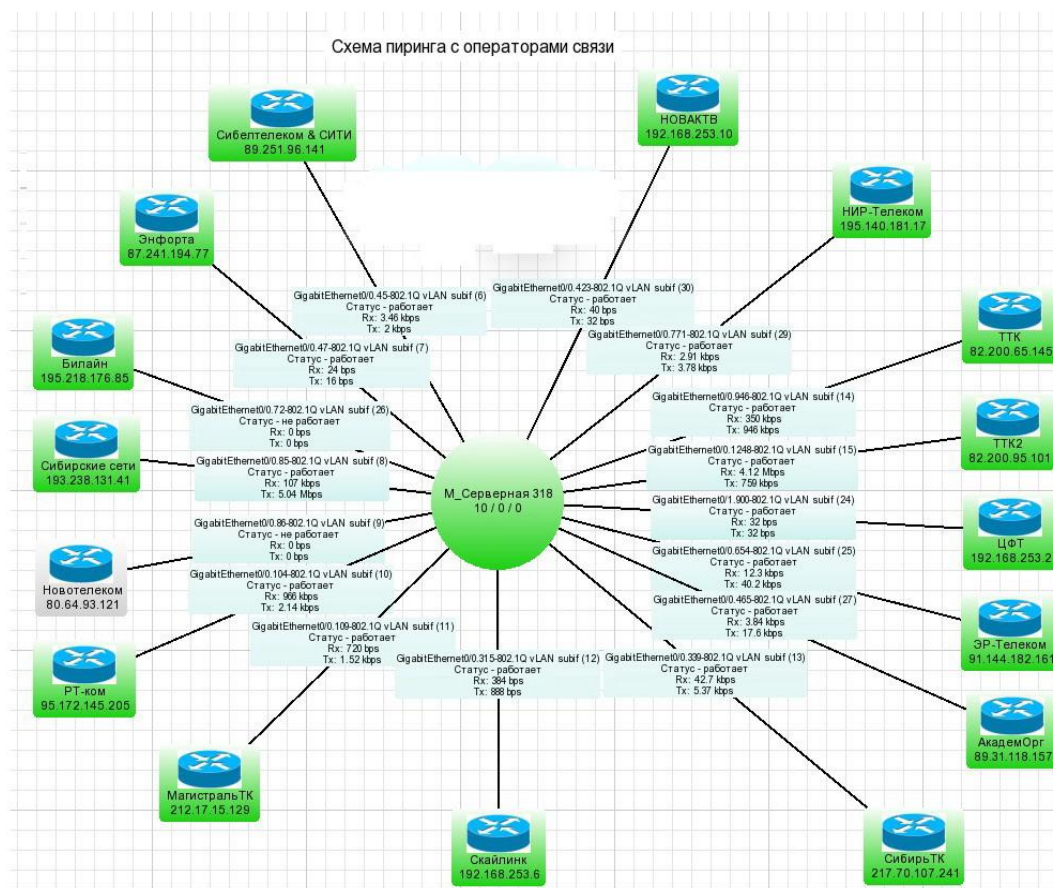
Всего 10 районов Новосибирска

Условия эффективной реализации проекта



- **Однократный ввод и многократное использование** первичной информации, в том числе для целей управления здравоохранением
- Обеспечение **совместимости (интероперабельности) медицинских информационных систем**, разрабатываемых различными производителями
- Обеспечение **информационной безопасности и защиты персональных данных**, в том числе за счет использования электронных средств идентификации врача и пациента (электронная карта врача, социальная карта пациента)
- Принятие решения о модернизации и разработке новых компонентов Системы с учетом максимально возможного **сохранения существующих программно-технических средств**
- **Централизованное управление** разработкой, внедрением и сопровождением Системы на основании **единой технологической политики** с учетом отраслевых государственных, национальных и международных стандартов в области медицинской информатики,

Мониторинг работы системы



- ❑ Мониторинг доступности городского многоканального номера 2274444
- ❑ Мониторинг функционирования рабочих станций регистраторов поликлиник
- ❑ Видео-мониторинг возможности очереди в регистратуре поликлиники
- ❑ Контроль переговоров регистраторов ЦОВ и регистратур поликлиник с населением, с целью контроля обслуживания