



**ФИНАЛЬНАЯ АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА
НА ТЕМУ «ПОТЕНЦИАЛЬНО НИЗКИЙ УРОВЕНЬ
ОСВЕДОМЛЕННОСТИ ЖИТЕЛЕЙ РЕГИОНА О
ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ
ДИСТАНЦИОННОГО ПРИКРЕПЛЕНИЯ К
МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»
УЛЬЯНОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

Описание проблематики

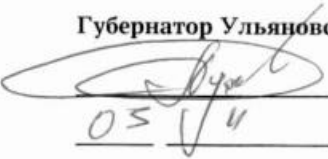
Во втором полугодии 2022 года Министерством здравоохранения Ульяновской области была анонсирована возможность **получения ряда услуг посредством ЕПГУ**, в том числе дистанционного прикрепления к медицинской организации. Публикации вызвали комментарийную активность со стороны жителей региона.

Сегодня на первичное звено региональной системы здравоохранения приходится основная нагрузка. В первую очередь поток вопросов, связанных с организацией медицинской помощи, в том числе **о порядке прикрепления к поликлинике, поступает в регистратуры, тем самым создавая очереди на телефонной линии и в самих медицинских учреждениях. Отмечается нехватка операторов на прием входящих вызовов, а также наплыв звонков в «пиковое» время.** Анализ статистических данных позволил выявить, что в разрезе медицинских организаций, основным способом получения услуги по прикреплению к учреждениям здравоохранения, остается регистратура. 99,3% жителей региона, воспользовавшихся данной услугой, обратились в медицинскую организацию очно.

Руководителем отраслевого блока «Здравоохранение» совместно с аналитиками Центра управления регионом Ульяновской области был **спрогнозирован низкий уровень осведомленности населения о возможности получения услуги дистанционного прикрепления к медицинской организации.**

Ход реализации: поручение

На основании аналитики ЦУР в адрес Исполняющего обязанности министра здравоохранения Ульяновской области О.Ю. Колотик-Каменевої направлено поручение Губернатора Ульяновской области А.Ю. Русских **от 03.11.2022 №44-АС** (пункт 9).

Правительство Ульяновской области	УТВЕРЖДАЮ
ПОРУЧЕНИЯ	Губернатор Ульяновской области
<u>03.11.2022</u> № <u>44-АС</u>	 А.Ю. Русских
	<u>03.11.2022</u> года
по итогам штаба по комплексному развитию региона от 01.11.2022	

9.	Исполняющий обязанности Министра здравоохранения Ульяновской области О.Ю. Колотик-Каменева	Рассмотреть возможность внедрения системы автоматического воспроизведения сообщений по телефонной линии колл-центра поликлинического отделения в пилотной медицинской организации с целью популяризации дистанционного способа прикрепления; - провести информационную кампанию с целью повышения уровня осведомленности населения о цифровом формате получения услуг через ЕПГУ в части прикрепления к медицинской организации (на основании аналитики ЦУР УО)	21.11.2022
----	---	--	------------

Ход реализации проекта: исполнение поручения

В рамках исполнения поручения Губернатора Ульяновской области А.Ю. Русских Министерством здравоохранения Ульяновской области была разработана дорожная карта по сопровождению проекта.

УТВЕРЖДАЮ

Исполняющий обязанности

министра здравоохранения

Ульяновской области

О.Ю.Колотик-Каменева



Дорожная карта (перечень основных мероприятий) по сопровождению проекта

«Внедрение системы автоматического воспроизведения сообщений по телефонной линии колл-центров
поликлинических отделений»

Цель проекта:

1. Содействие снижению нагрузки на первичное звено в системе здравоохранения
2. Содействие снижению очередей в регистратуре
3. Повышение удовлетворенности граждан в части получения информации
4. Экономия профессиональных ресурсов медицинских организаций
5. Популяризация информационных технологий

Задача: непрерывное циклическое воспроизведение аудио-сообщений, находящихся в статусе «на удержании» абонентам АТС

№	Мероприятия	Ожидаемые результаты	Ответственные исполнители	Срок исполнения
I. Подготовительный этап				
1.	Определение технической возможности подключения автоинформатора в медицинских организациях	Определено наличие ВАТС в медицинских организациях первичного звена	ГУЗ МИАЦ Заместитель директора Аникин Александр Валерьевич	14.11
2.	Определение пилотной медицинской организации, участвующей в проекте	Пилотная организация определена, имеет техническую возможность для реализации проекта	Директор департамента информационной политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан Юртанова А.В.	14.11
3.	Разработка структуры/текста воспроизводимого сообщения	Текст сообщения разработан и согласован	Директор департамента информационной политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан Юртанова А.В. ГУЗ МИАЦ	14.11

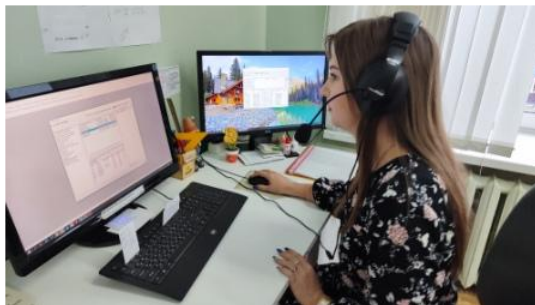
Ход реализации проекта: исполнение поручения

			Отдел аналитики и мониторинга обратной связи Арская Елена Сергеевна	
2. Реализация				
1.	Запись вариативных комбинаций сообщений	Текст записан на аудионоситель, не менее 2х вариантов	ГУЗ МИАЦ Заместитель директора Аникин Александр Валерьевич Ответственное лицо в медицинской организации (АСУ)	15.11
2.	Подключение автоинформатора к абонентской линии АТС в пилотной организации	Автоинформатор подключен к ВАТС, прошел апробацию	ГУЗ МИАЦ Заместитель директора Аникин Александр Валерьевич Ответственное лицо в медицинской организации (АСУ)	17.11
3. Информирование				
1.	Проведение информационной кампании по теме	Разработан контент план медиа освещения в медицинской организации; Информационный материал размещен на публичных страницах Министерства и подведомственных организаций	Ответственное лицо в медицинской организации Министерство здравоохранения Ульяновской области Начальник отдела информационной политики Заббарова Г.Ф.	18.11
4. Контрольно-аналитический этап				
1.	Контроль и мониторинг реализации мероприятий плана	Задача снята с контроля	Директор департамента информационной политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан Юртанова А.В.	20.11

Ход реализации проекта: внедрение автоинформатора

В рамках реализации проекта «Внедрение системы автоматического воспроизведения сообщений по телефонной линии колл-центров поликлинических отделений» с целью популяризации дистанционного способа прикрепления к поликлиническим отделениям **внедрена система автоматического воспроизведения сообщений по телефонной линии колл-центра ГУЗ «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска» (8-8422-37-05-80).**

В Ульяновской области продолжается цифровая трансформация здравоохранения



В рамках исполнения поручений Губернатора Ульяновской области на базе Центральной городской клинической больницы внедрена система информирования граждан по телефону колл-центра и регистратуры учреждения об электронном способе прикрепления к поликлинике.

По словам главного врача ЦГКБ Павла Фирсова, с начала года через регистратуры поликлиник ЦГКБ прикрепилось более тысячи человек.

«Я призываю граждан, которые желают прикрепиться к нашему учреждению, сделать это дистанционно. Данный способ прикрепления удобен, так как жители региона смогут сэкономить время. Подача заявления на портале Госуслуг займет несколько

минут, тогда как при подаче заявки через регистратуру пациент потратит гораздо больше времени», – говорит главный врач.

Напомним, повышение доступности медицинской помощи и оказание услуг в электронном виде является важной составляющей реализации нацпроекта «Здравоохранение».

«На портале Госуслуг на данный момент могут оформить прикрепление только взрослые. До конца года появится возможность прикрепить дистанционно и ребенка. Данный сервис интегрирован с сервисом проверки полиса, и в случае, если срок действия полиса истек, вам придет сообщение о необходимости его продления или замены», – пояснил и.о. директора медицинского информационно-аналитического центра Ильяс Шаулиханов.

Пациентка Татьяна Романова оценила работу системы автоматического воспроизведения сообщений по телефонной линии регистратуры.

«Я позвонила в регистратуру и прослушала информацию о том, как прикрепиться к поликлинике на сайте «Госуслуги». Этот вариант, конечно, удобнее: зашла в Интернет, заполнила необходимые графы, и, не выходя из дома, решила проблему. Удобно, что не нужно лишний раз ехать в поликлинику. Результат виден на Госуслугах», – говорит пациентка.

Сменить поликлинику в своём регионе можно раз в год. При переезде в другой регион и при ликвидации страховой компании ограничение не действует.

21.11.22 09:30

<http://www.med.ulgov.ru/news/18159.html>

Ход реализации проекта: внедрение автоинформатора

Министерством здравоохранения разработана **пошаговая инструкция** о возможности получения услуги дистанционного прикрепления к медицинской организации.

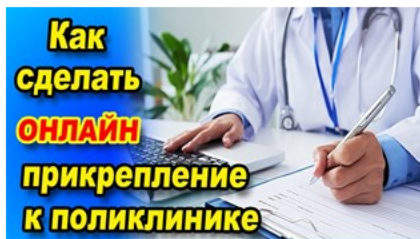


Промежуточные итоги: публикации в СМИ и социальных сетях

С целью повышения уровня осведомленности населения о цифровом формате получения услуг через ЕГПУ в части прикрепления к медицинской организации организовано интервью врио директора ГУЗ «МИАЦ» И.Н. Шаулиханова на радио «2x2».

17.11.2022 г. размещен пресс-релиз «В 2022 году 258 жителей Ульяновской области прикрепилась к поликлинике он-лайн» на сайте Министерства здравоохранения Ульяновской области.

В 2022 году 258 жителей Ульяновской области прикрепилась к поликлинике он-лайн



Такая возможность появилась на портале Госуслуг в середине 2022 года.

Прикрепиться к поликлинике в электронной форме можно по ссылке: <https://www.gosuslugi.ru/600360/1/form>. Также опцию можно найти в личном кабинете сайта Госуслуги в разделе «Здоровье».

«Раз в год жители Ульяновской области могут прикрепиться к любой поликлинике региона по желанию, при переезде – неограниченное количество раз. Для этого необходимо направить заявление в медицинскую организацию, к которой вы желаете прикрепиться. Сделать это можно не только через регистратуру поликлиник, но и онлайн. На данный момент услугу в электронном виде получили 258 ульяновцев»,-

отметила и. о. Министра здравоохранения Ульяновской области Олеся Колотик-Каменова.

Для онлайн-прикрепления нужно проверить данные паспорта, адрес и номер телефона (поля заполняются автоматически из личного кабинета), номер полиса ОМС, свою страховую организацию, указать почту, выбрать подходящую поликлинику в своём регионе. Вы получите уведомление о прикреплении в личном кабинете в течение шести рабочих дней после подачи заявления.

Напомним, повышение доступности медицинской помощи и оказание услуг в электронном виде является важной составляющей реализации нацпроекта «Здравоохранение».

«К нам поступают вопросы от жителей на «горячую линию» и в соцсетях по прикреплению. Хочу отметить, что если у вас изменилась фамилия прикрепляться снова не нужно, при обращении в регистратуру поликлиники достаточно будет предъявить паспорт для изменения данных в программе. Сейчас на портале Госуслуг могут оформить прикрепление только взрослые, до конца года планируется запустить сервис и для прикрепления ребенка. Данный сервис интегрирован с сервисом проверки полиса, и в случае, если срок действия полиса истек, вам придет сообщение о необходимости его продления или замены», - пояснил и.о. директора медицинского информационно-аналитического центра Ильяс Шаулиханов.

<http://www.med.ulgov.ru/news/18152.html>

Промежуточные итоги: публикации в СМИ и социальных сетях

18.11.2022 г. в официальных группах ведомства и учреждений здравоохранения в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», «Telegram» размещены посты и инфографики с алгоритмом прикрепления к поликлинике онлайн. Также инфографики размещены в местах массового скопления граждан в учреждениях здравоохранения.

18.11.2022 года организован пресс-тур в ЦГКБ г. Ульяновска, посвященный внедрению пилотного проекта по повышению осведомлённости граждан о возможностях прикрепления онлайн.

Минздрав Ульяновской области ✓
17 ноя в 17:32 · Госорганизация

В 2022 году 258 жителей Ульяновской области прикрепилась к поликлинике онлайн

Такая возможность появилась на портале Госуслуг в середине 2022 года.

Прикрепиться к поликлинике в электронной форме можно по ссылке: <https://www.gosuslugi.ru/600360/1/form>. Также опцию можно найти в личном кабинете сайта Госуслуги в разделе «Здоровье».

Для онлайн-прикрепления нужно проверить данные паспорта, адрес и номер телефона (поля заполняются автоматически из личного кабинета), номер полиса ОМС, свою страховую организацию, указать почту, выбрать подходящую поликлинику в своём регионе. Вы получите уведомление о прикреплении в личном кабинете в течение шести рабочих дней после подачи заявления.

Напомним, повышение доступности медицинской помощи и оказание услуг в электронном виде является важной составляющей реализации нацпроекта «Здравоохранение».

КАК ПРИКРЕПИТЬСЯ К ПОЛИКЛИНИКЕ ЧЕРЕЗ ПОРТАЛ «ГОСУСЛУГИ»

Через портал Госуслуги

- Шаг 1: Прийти авторизованно на портал Госуслуги
- Шаг 2: Зайти в раздел «Мои заявки»
- Шаг 3: Выбрать услугу «Прикрепление к поликлинике»
- Шаг 4: Выбрать поликлинику, которую планируете прикрепиться
- Шаг 5: Проверить корректность введенных данных, адреса, места жительства, номер полиса ОМС, дату рождения, а также наличие действующего полиса ОМС
- Шаг 6: Выбрать адрес и дату планируемой регистрации
- Шаг 7: Подтвердить информацию в личном кабинете
- Шаг 8: Выбрать поликлинику, которую планируете прикрепиться, ввести номер телефона, адрес электронной почты, номер мобильного телефона
- Шаг 9: Подтвердить информацию в личном кабинете
- Шаг 10: Выбрать медицинскую организацию, которую планируете прикрепиться
- Шаг 11: Подтвердить информацию в личном кабинете

Сменить поликлинику в своём регионе по желанию можно раз в год. При переезде в другой регион сменить поликлинику можно в зависимости от количества переездов.

22
Нравится 38
5K

https://vk.com/wall-46477202_30831

Промежуточные итоги: публикации в СМИ и социальных сетях

18.11.2022 размещено интервью с заведующим областного кожно-венерологического диспансера И. Каримовым о цифровизации на сайте misanez.ru.

Информация широко освещена в прессе. Материалы опубликованы на сайте «Медиа73», в газете «Мозаика», КП, АиФ, «УльяновскСегодня», на сайте «mosaica.ru», «Улпресса», «Ултудей», в районных газетах.

ГТРК Волга отснят видеоматериал по ЦГКБ, ждет публикации.

Минздрав Ульяновской области ✓
18 ноя в 16:37 · Госорганизация

Заведующий Ильдар Каримов о цифровизации в больнице: «времени на пациентов стало больше»

Медицина Ульяновской области идет в ногу со временем, так, например, в Областном кожно-венерологическом диспансере реализуется цифровизация в рамках нацпроекта «Здравоохранение». Как это помогает в работе врачей рассказал заведующий организационно-методическим отделом Областного клинического кожно-венерологического диспансера Ильдар Каримов.

Учреждение полностью перешло на электронные истории болезни. Все доктора обеспечены персональными компьютерами, на которых установлена региональная медицинская информационная система (РМИС).

Цифровизация здравоохранения:

- ✓ Упрощает оформление историй болезни.
- ✓ Позволяет врачу узнать информацию о предыдущих обследованиях пациента и визитах к специалистам.
- ✓ Позволяют доктору в динамике изучить состояние здоровья человека.
- ✓ Пациенту больше не нужно бегать по кабинетам и искать свою амбулаторную карту. Все это сразу открывается на компьютере его лечащего врача.
- ✓ Восстановить медицинскую документацию в случае утери, так как все хранится в системе.

Подробнее о плюсах цифровизации в статье <https://misanez.ru/2022/11/18/времени-на-пациентов-ст..>



Заведующий Ильдар Каримов о цифровизации в больнице: «времени на пациентов стало больше»

www.med.ulgov.ru
mz@ulgov.ru

7
Нравится 5
1.4K

https://vk.com/wall-46477202_30862

Промежуточные итоги

Финальный замер поступивших сообщений по каналам обратной связи, а также уточнение количества жителей региона, прикрепившихся к медицинским организациям дистанционно через ЕПГУ, целесообразно провести по истечению нескольких месяцев после реализации проекта для определения эффективности предпринятых мер.