



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

П Р И К А З

« 15 » 04 2022 г.

№ 379

Об организации Рабочей группы сопровождения диспансерного наблюдения пациентов

В соответствии с приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 мая 2012 г. № 543н «Об утверждении Положения об организации первичной медико-санитарной помощи взрослому населению», от 29 марта 2019 г. № 173н «Об утверждении порядка диспансерного наблюдения за взрослыми» и от 29 октября 2020 г. № 1177н «Об утверждении Порядка организации и осуществления профилактики неинфекционных заболеваний и проведения мероприятий по формированию здорового образа жизни в медицинских организациях», приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 15 апреля 2022 г. № 376 «Об утверждении перечней заболеваний и состояний, при наличии которых устанавливается диспансерное наблюдение, а также правил постановки, проведения и снятия с диспансерного наблюдения», в целях повышения качества и доступности первичной медико-санитарной помощи при проведении мероприятий по профилактике обострений хронических заболеваний, осложнений, предупреждения инвалидности и преждевременной смертности **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Для организации процесса сопровождения диспансерного наблюдения пациентов:

1.1. Создать Рабочую группу сопровождения диспансерного наблюдения пациентов.

1.2. Установить, что к функционалу Рабочей группы сопровождения диспансерного наблюдения пациентов относится сопровождение проведения диспансерного наблюдения.

1.3. Утвердить Регламент деятельности Рабочей группы сопровождения диспансерного наблюдения пациентов (далее – Рабочая группа) (приложение к настоящему приказу).

2. Главному врачу Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Центр медицинской профилактики Департамента здравоохранения города Москвы» (далее – ГБУЗ «ЦМП ДЗМ») **Елагиной Т.Н.:**

2.1. Создать структурное подразделение по сопровождению диспансерного наблюдения пациентов (далее – структурное подразделение).

2.2. Обеспечить координацию работы Рабочей группы в соответствии с Регламентом деятельности Рабочей группы сопровождения диспансерного наблюдения пациентов, утвержденным настоящим приказом.

2.3. Представить заместителю руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Поповой Э.В. расчет потребности необходимого объема финансирования для формирования фонда оплаты труда и материально-технического обеспечения деятельности структурного подразделения.

Срок: до 22 апреля 2022 г.

2.4. Организовать работу Рабочей группы сопровождения диспансерного наблюдения пациентов.

Срок: до 26 апреля 2022 г. (далее по мере приема сотрудников)

3. Руководителям медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь населению города Москвы:

3.1. Ввести в штатные расписания вверенных организаций должность «помощник врача» (относится к группе немедицинских должностей).

3.2. Организовать работу по взаимодействию вверенных организаций и структурного подразделения ГБУЗ «ЦМП ДЗМ».

3.3. Направить помощников врача для участия в Рабочей группе.

3.4. Оформить трудовые отношения с сотрудниками, указанными в пункте 3.1 настоящего приказа, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и Регламентом деятельности Рабочей группы сопровождения диспансерного наблюдения пациентов, утвержденного настоящим приказом.

Срок: до 25 апреля 2022 г. (далее по мере приема сотрудников)

4. Исполняющему обязанности директора Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Московский центр аккредитации и профессионального развития в сфере здравоохранения» **Уваровой Ю.В.:**

4.1. Обеспечить отбор кандидатов на должности помощников врача по заявкам медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы.

4.2. Разработать и реализовать программу обучения помощников врача.

5. Директору Государственного казенного учреждения города Москвы «Дирекция по координации деятельности медицинских организаций города Москвы» Департамента здравоохранения города Москвы **Безымянному А.С.** обеспечить методическое сопровождение деятельности Рабочей группы.

6. Заместителю руководителя Департамента здравоохранения города Москвы **Старшину А.В.** установить ГБУЗ «ЦМП ДЗМ» государственное задание на выполнение государственной работы по организации сопровождения диспансерного наблюдения пациентов на 2022 год и плановый период 2023 и 2024 годов.

7. Заместителю руководителя Департамента здравоохранения города Москвы **Поповой Э.В.:**

7.1. Организовать финансовое обеспечение выполнения утвержденного ГБУЗ «ЦМП ДЗМ» государственного задания.

7.2. Обеспечить финансирование мероприятий по материально-техническому обеспечению деятельности структурного подразделения по сопровождению диспансерного наблюдения ГБУЗ «ЦМП ДЗМ».

8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Департамента здравоохранения города Москвы **Старшина А.В.**

**Министр Правительства Москвы,
руководитель Департамента
здравоохранения города Москвы**



А.И. Хрипун

РЕГЛАМЕНТ деятельности Рабочей группы сопровождения диспансерного наблюдения пациентов

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент описывает порядок взаимодействия участников работы по сопровождению диспансерного наблюдения пациентов при осуществлении диспансерного наблюдения.

1.2. Участниками взаимодействия являются:

1.2.1. Медицинские организации государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающие первичную медико-санитарную помощь взрослому населению (далее – медицинские организации), в части направления сотрудников, занимающих должности «помощник врача», для участия в работе Рабочей группы сопровождения диспансерного наблюдения пациентов (далее – Рабочая группа).

1.2.2. Помощник врача (далее – помощник) – относится к группе немедицинских должностей и обеспечивает:

- информирование пациентов о программе диспансерного наблюдения;
- запись, перенос или отмену записи на исследования, обследования, прием врача.

1.2.3. Структурное подразделение сопровождения диспансерного наблюдения пациентов ГБУЗ «ЦМП ДЗМ» (далее – структурное подразделение) – в части организации рабочих мест, координации работы, обучения и организации работы участников Рабочей группы.

2. Правила сопровождения пациентов при проведении диспансерного наблюдения

2.1. Помощники участвуют в работе Рабочей группы.

2.2. Помощники обзванивают пациентов ежедневно с 10 до 19 часов.

2.3. При общении с пациентом помощники руководствуются методическими материалами и речевыми модулями, разработанными структурным подразделением.

2.4. Структурное подразделение предоставляет помощнику доступ к использованию «базы знаний», сформированной и пополняемой врачом-методистом и инструктором-методистом структурного подразделения, для использования при общении с пациентом.

2.5. При поступлении от пациентов вопросов, ответы на которые отсутствуют в «базе знаний», помощник фиксирует вопрос в форме,

разработанной структурным подразделением, для дальнейшей передачи врачу-методисту и инструктору-методисту с целью подготовки и внесения ответа в «базу знаний» структурного подразделения.

3. Администрирование работы помощников врача

3.1. Учет рабочего времени участия помощников в работе Рабочей группы и регулирование объемов работы проводит структурное подразделение и передает эти сведения в медицинские организации.

3.2. В случае возникновения вопросов или ситуаций, требующих решения в рамках организации рабочего процесса помощников, помощник обращается к старшему помощнику врача.

3.3. Старший помощник врача относится к группе немедицинских должностей и призван осуществлять непосредственное руководство и координацию деятельности помощников на рабочих местах.

3.4. В случае, если помощник обнаруживает неисправности в работе технических средств, предоставленных ему для работы управлением (ЕМИАС, телефония, офисная техника), помощник извещает об этом старшего помощника врача, который в свою очередь формирует заявку на устранение неисправностей инженеру структурного подразделения.

4. Проведение контрольных и учебных мероприятий

4.1. Аудиозаписи разговора помощника с пациентом доступны для прослушивания и анализа инструктору-методисту и старшему помощнику врача структурного подразделения.

4.2. Инструктор-методист и старший помощник врача структурного подразделения уполномочен проводить аудит работы помощника непосредственно на его рабочем месте.

4.3. Помощник обязан посещать стартовые групповые занятия и регулярные микро-тренинги, которые проводятся инструктором-методистом структурного подразделения в соответствии с утвержденной программой.

4.4. При проведении учебных мероприятий помощник может выносить на обсуждение ситуации взаимодействия с пациентом для разбора и разработки наиболее правильного алгоритма действий в подобных ситуациях.

5. Работа с претензиями по работе помощника врача

5.1. В случае возникновения у медицинских организаций претензий по исполнению помощниками своих прямых обязанностей, их урегулированием и взаимодействием с представителями медицинских организаций уполномочен заниматься старший помощник врача.

5.2. В свою очередь старший помощник врача уполномочен инициировать внутреннее расследование с целью выяснения всех обстоятельств по сути претензии медицинских организаций и предоставлять его результаты медицинским организациям.

5.3. В случае, если старший помощник врача не смог самостоятельно урегулировать вопросы с медицинскими организациями, то он передает их на решение начальника (заместителя начальника) Управления.