



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Минздрав Свердловской области)
ПРИКАЗ

21.05.2020

№ 890-л

г. Екатеринбург

**Об организации работы медицинских организаций, оказывающих
первичную медико-санитарную помощь, в период распространения новой
коронавирусной инфекции COVID-19**

В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07.03.2018 № 92н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.03.2020 № 198н «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19», приказами Министерства здравоохранения Свердловской области от 07.10.2014 № 1276-п «О регламенте организации работы регистратуры амбулаторно-поликлинического подразделения государственной медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», от 14.02.2013 № 170-п «Об организации оказания неотложной медицинской помощи амбулаторно-поликлиническими учреждениями здравоохранения Свердловской области», Указом Губернатора от 18.03.2020 № 100-УГ «О введении на территории Свердловской области режима повышенной готовности и принятии дополнительных мер по защите населения от новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV)», с целью повышения качества оказания медицинской помощи жителям Свердловской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить рекомендуемый алгоритм работы в период распространения новой коронавирусной инфекции для медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь (приложение).
2. Руководителям медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области и Управлению здравоохранения Администрации города Екатеринбурга:
 - 1) исходя из эпидемиологической ситуации, во взаимодействии с территориальными управлениями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области и при наличии возможностей, исключаящих риски заноса и распространения новой

коронавирусной инфекции COVID-19 рассматривать возможность поэтапного восстановления оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях в плановой форме, в том числе в условиях дневного стационара, вакцинопрофилактики населения Свердловской области в соответствии с рекомендуемым алгоритмом работы в период распространения новой коронавирусной инфекции для медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, утвержденным настоящим приказом;

2) усилить контроль за направлением пациентов на госпитализацию для оказания специализированной медицинской помощи в плановой форме и назначений отдельных инструментальных и лабораторных исследований (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ультразвуковое исследование сердечно-сосудистой системы) исключительно по направлению лечащего врача медицинской организации, выбранной гражданином для оказания медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также Министерства здравоохранения Свердловской области;

3) обеспечить оказание медицинской помощи пациентам с онкологическими заболеваниями, болезнями сердечно-сосудистой и эндокринной систем, а также находящимся на заместительной почечной терапии (диализ), беременным, роженицам, родильницам и новорожденным в полном объеме.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителей Министра здравоохранения Свердловской области И.И. Базите, О.М. Рейтבלата и Е.А. Чадову.

Министр

 А.И. Цветков

Приложение к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 21.05.2020 № 890-п

**Рекомендуемый алгоритм
работы в период распространения новой коронавирусной инфекции
для медицинских организаций, оказывающих первичную медико-
санитарную помощь**

Особенности работы медицинских организаций, их амбулаторно-поликлинических структурных подразделений в период распространения новой коронавирусной инфекции (далее – COVID-19):

1) амбулаторно-поликлинические подразделения государственных медицинских организации Свердловской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, обслуживающих детское и взрослое население Свердловской области работают ежедневно с понедельника по пятницу включительно с 8.00 до 20.00, в выходные и праздничные нерабочие дни приём пациентов с острыми состояниями и обострениями хронических заболеваний проводится с 8.00 до 15.00, выездная бригада неотложной помощи работает с 8.00 до 20.00;

2) в амбулаторно-поликлинических подразделениях, обслуживающих взрослое население, организован отдельный плановый прием лиц старше 65 лет лиц, состоящих на диспансерном учете по поводу хронических заболеваний и других пациентов, с разделением этих потоков по времени (прием каждой категории – не менее 3 часов);

3) организовано информирование населения о режиме работы амбулаторно-поликлинического отделения, способах записи на плановые приемы, оказании неотложной медицинской помощи в средствах массовой информации, на сайте медицинской организации, в социальных сетях, на наружных и внутренних информационных стендах;

4) в амбулаторно-поликлинических подразделениях сформированы бригады медицинских работников:

4.1) для работы с потенциально инфицированными COVID-19 пациентами на дому, включая контактных и пациентов с признаками ОРВИ;

4.2) для работы с пациентами, имеющими неотложные состояния, кроме указанных в подпункте 4.1 настоящего пункта;

4.3) для проведения диспансерного наблюдения за лицами, состоящими на диспансерном учете по поводу хронических неинфекционных заболеваний, в том числе детей, детей-инвалидов, детей с паллиативными состояниями, детей в возрасте до года и работы со всеми остальными категориями пациентов с возможностью взятия анализов и проведения необходимых исследований (ЭКГ, УЗИ);

5) в амбулаторно-поликлинических подразделениях сформированы мобильные бригады с участием узких специалистов поликлиник (кардиолог, эндокринолог, невролог и другие) для осуществления диспансерного наблюдения на дому лиц из группы риска (страдающих сахарным диабетом, болезнями системы кровообращения, болезнями органов дыхания, онкологическими заболеваниями и другими), в том числе детей, детей-инвалидов, детей с паллиативными состояниями, детей в возрасте до года с возможностью взятия анализов и проведения необходимых исследований (ЭКГ, УЗИ);

6) при оказании медицинской помощи, в том числе диспансерном наблюдении, применяются телемедицинские технологии ведомственной телемедицинской сети Министерства здравоохранения Свердловской области и иных систем видеоконференцсвязи доступных населению (Skype, WhatsApp, Facetime и другие);

7) выписка лекарственных препаратов пациентам льготных категорий в возрасте старше 60 лет и лицам, состоящим на диспансерном учете, организована без посещения поликлиники на срок до 6 месяцев, для доставки рецептов в аптеку и лекарственных препаратов из аптеки пациентам на дом привлекаются волонтеры, работники социальных служб, а также медицинские работники;

8) организуются дни «Здорового пациента», для проведения осмотров врачами в рамках диспансерного наблюдения, а также для проведения вакцинопрофилактики. Прием пациентов осуществляется строго по предварительной записи. При отсутствии отдельного входа для отделения (кабинета) неотложной медицинской помощи в дни «Здорового пациента» все неотложные посещения и посещения пациентов с признаками инфекционного заболевания осуществляются на дому или предусмотрено разобщение потоков пациентов по времени;

9) исходя из эпидемиологической ситуации, во взаимодействии с Роспотребнадзором, и при наличии возможностей, исключающих риски заноса и распространения коронавирусной инфекции (строгое соблюдение мероприятий по максимальному разграничению пациентов, использование средств индивидуальной защиты и социального дистанцирования, режима проветривания и кварцевания помещений, проведение влажной уборки с использованием обеззараживающих средств и т.п.), возобновляется вакцинация детей в условиях прививочных кабинетов;

10) вакцинация взрослых проводится по согласованию с территориальными управлениями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области;

11) по мере смягчения ограничительных мероприятий рассматривать вопрос об оказании плановой медицинской помощи врачами-педиатрами и врачами-специалистами в условиях поликлиник (поликлинических отделений), в том числе для проведения профилактических осмотров детей перед поступлением в школу и дошкольные образовательные организации, а также диспансерные посещения детей, страдающих хроническими заболеваниями (с организацией проведения необходимых исследований) со строгим соблюдением при этом

противоэпидемических мероприятий по максимальному разграничению пациентов, использование средств индивидуальной защиты, дезинфекционный режим и т.п.

Наружная навигация и информирование пациентов:

1) система наружной навигации и информирования поликлиники видна и понятна, обеспечивает быстрый поиск необходимых подразделений поликлиник, в том числе кабинета неотложной медицинской помощи, для разделения потоков больных и здоровых пациентов без посещения регистратуры поликлиники;

2) на входе в медицинскую организацию (структурное подразделение медицинской организации) необходимо предусмотреть кнопку вызова персонала для пациентов.

Разделение потоков пациентов:

1) пациенты, обращающиеся за медицинской помощью, формируют следующие потоки:

- пациенты по предварительной записи (плановый прием пациентов с хроническими заболеваниями);

- пациенты, нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи с симптомами острых респираторных вирусных заболеваний;

- пациенты, нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи при обострении хронических неинфекционных заболеваний без подъема температуры;

- пациенты, обратившиеся для прохождения вакцинации, диспансеризации/профилактического медицинского осмотра и других профилактических мероприятий;

- пациенты, обратившиеся за получением платных медицинских услуг;

2) с целью минимизации количества пересечений потоков пациентов, обращающихся за медицинской помощью в плановом порядке, организуется предварительная запись на прием следующими способами: по телефону регистратуры или call-центра медицинской организации, на порталах «регистратура96», «госуслуги», врачом непосредственно на приеме. Запись на прием очно в регистратуре не производится;

3) запись на первичный и повторный прием сбалансирована в соответствии с потребностями конкретной медицинской организации и может варьироваться с учетом эпидемиологической ситуации, уровня заболеваемости, иных объективных причин.

Регистратура амбулаторно-поликлинического подразделения:

1) работа регистратуры осуществляется в рабочие часы структурных подразделений амбулаторно-поликлинической службы:

в рабочие дни с 7:30 до 20:00 часов без перерыва, в две смены, в выходные и праздничные дни с 7:30 до 15:00 часов без перерыва, в одну смену. Временной период с 7:30 до начала приема врачей и процедурных кабинетов с 8:00 часов предусмотрен для подготовки рабочей документации и рабочего места медрегистратора (при наличии объективной необходимости, возможно увеличение продолжительности времени работы регистратуры при условии соблюдения норм трудового законодательства).

2) в зоне регистратуры в визуально доступном месте размещаются:

- стойка администратора холла (администратор холла предоставляет посетителям информацию о дальнейшем маршруте в зависимости от цели визита посетителя в медицинскую организацию, что позволяет эффективно распределять входящий поток, осуществляет индивидуальное информирование посетителей о режиме работы медицинской организации (структурного подразделения медицинской организации), вариантах записи на прием к врачу и вызова врача на дом, осуществляет запись посетителя медицинской организации на прием с помощью инфомата, а также, в рамках своей компетенции, осуществляет иные функции, направленные на повышение доступности предоставления медицинских услуг посетителям медицинской организации (структурного подразделения медицинской организации);

- информация о проводимых в медицинской организации (структурном подразделении медицинской организации) исследованиях (например, флюорографическом), приемах врачей-специалистов (например, посещение специалиста при наличии предварительной записи) и т.п., которые пациент может пройти, минуя регистратуру;

- информация об оказании платных медицинских услуг, а также подробная маршрутизация пациентов, обратившихся за их получением;

- наглядная и понятная информация о доступных вариантах записи на прием: инфомат, call-центр, электронные сервисы (единый портал государственных и муниципальных услуг, региональные порталы записи к врачу, мобильные приложения); сделан акцент на предварительной записи на прием и осуществлении приема строго по времени;

4) сотрудники регистратуры регулярно и своевременно актуализируют расписание приема специалистов лечебно-профилактических и диагностических подразделений. Сотрудники регистратуры осуществляют регистрацию вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) пациентов, своевременно передают информацию врачам о зарегистрированных вызовах;

5) в целях соблюдения санитарно-эпидемиологических норм необходимо использование средств индивидуальной защиты всеми сотрудниками регистратуры;

6) навигационная система в зоне регистратуры должна быть наглядна и понятна посетителям медицинской организации, в том числе лицам с ограниченными возможностями;

7) в холле около регистратуры наносится разметка на пол для соблюдения дистанции между пациентами при невозможности исключить формирование очередей;

8) для исключения формирования очередей сотрудники регистратуры осуществляют запись на плановые приемы преимущественно по телефону, организуют сбор и доставку медицинских карт пациентов, предварительно записавшихся на прием, в кабинеты до начала приема, их движение между кабинетами и возврат в регистратуру или картохранилище.

Отделение (кабинет) неотложной медицинской помощи:

1) отделение (кабинет) неотложной медицинской помощи организуется для оказания медицинской помощи пациентам при внезапных острых заболеваниях и состояниях, обострении хронических заболеваний, не опасных для жизни и не требующих оказания экстренной медицинской помощи. Следует предусмотреть разделение потоков пациентов с подъемом температуры тела и признаками острых респираторных заболеваний (прием через приемно-смотровые боксы и фильтр-боксы) и пациентов с обострением хронических неинфекционных заболеваний путем организации отдельных приемов. При наличии возможности, организован отдельный вход и гардероб для отделения (кабинета) неотложной медицинской помощи. При отсутствии возможности распределения потоков – прием пациентов с признаками ОРВИ осуществляется на дому;

2) неотложная медицинская помощь может оказываться как первичная доврачебная медико-санитарная помощь фельдшерами (или акушерками), а также как первичная врачебная медико-санитарная помощь врачами-терапевтами, педиатрами, врачами-специалистами;

3) график работы кабинета неотложной помощи:

в рабочие дни – с 08.00 до 20.00 часов (при необходимости – в круглосуточном режиме);

в выходные и праздничные дни – в соответствии с режимом работы поликлиник медицинских организаций Свердловской области;

4) приём пациентов в отделении (кабинете) неотложной медицинской помощи ведётся без предварительной записи, оказание медицинской помощи пациенту в кабинете неотложной помощи обеспечивается в течение не более 2-х часов с момента его обращения;

5) установлена понятная наружная и внутренняя навигация, указывающая пациенту прямой путь, минуя регистратуру, для обращения в отделение (кабинет) неотложной медицинской помощи за медицинской помощью;

6) при оказании неотложной медицинской помощи предусмотреть разграничение потоков пациентов, исключающее возможность одновременного нахождения большого количества пациентов в очереди;

7) организуется работа выездных бригад неотложной медицинской помощи, количество которых определяется в зависимости от численности прикрепленного населения, эпидемической обстановки в муниципальном образовании и численности персонала в медицинской организации. Выездные бригады осуществляют обслуживание вызовов на дому с 08.00 до 20.00 часов ежедневно.

Отделение (кабинет) медицинской профилактики (при возобновлении проведения диспансеризации определенных групп взрослого населения и профилактических осмотров взрослого населения):

1) Основные функции отделения (кабинета) медицинской профилактики:

- проведение мероприятий по профилактике неинфекционных заболеваний;
- организация и проведение диспансеризации и профилактических медицинских осмотров;
- диспансерное наблюдение за определенными группами граждан;

2) график работы отделения (кабинета) медицинской профилактики с 8:00 до 20:00;

3) организация проведения телемедицинских, консультаций для пациентов, находящихся на диспансерном наблюдении.

Процедурный кабинет:

1) процедурный кабинет организуется в структурных подразделениях медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в соответствии с порядками оказания медицинской помощи по соответствующему профилю, утвержденными приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации.

2) процедурный кабинет медицинской организации является специально организованным кабинетом, обеспечивающим выполнение забора проб биологических жидкостей на исследования (крови); внутривенных, внутримышечных, подкожных, внутривожных инъекций и других лечебно-диагностических мероприятий.

3) график работы процедурного кабинета с 8:00 до 20:00;

4) потоки пациентов, направляемых в процедурный кабинет:

-поток пациентов, направленных отделением (кабинетом) медицинской профилактики на забор крови в день обращения для исследования в рамках диспансеризации и профилактических медицинских осмотров;

-поток пациентов, направленных на забор крови для исследования в плановом порядке (по предварительной записи);

-поток пациентов, направленных в процедурный кабинет для проведения лечебных манипуляций/инъекций;

5) в процедурном кабинете возможно разделение потоков как во времени, так и в пространстве;

6) система навигации поликлиники должна обеспечивать быстрый поиск процедурного кабинета, у каждого процедурного кабинета, на двери либо рядом с ней, располагается табличка с указанием наименования, номера кабинета и ФИО сотрудника, ведущего прием (осуществляющего манипуляции);

7) прием плановых пациентов осуществляется строго по предварительной записи и строго в указанное время. Исключение составляют категории граждан, имеющих право на внеочередной прием в соответствии с действующим законодательством.

Кабинет иммунопрофилактики:

1) прием плановых пациентов, подлежащих вакцинации, осуществляется строго по предварительной записи и строго по времени (исключение составляют категории граждан, имеющих право на внеочередной прием в соответствии с действующим законодательством);

2) система навигации поликлиники должна обеспечивать быстрый поиск кабинета иммунопрофилактики, на двери либо рядом с ней, располагается табличка с указанием наименования, номера кабинета и ФИО сотрудника, ведущего прием (осуществляющего манипуляции);

3) заблаговременно информировать население о времени проведения

прививок, обеспечив предварительную запись на посещение медицинской организации в целях иммунизации;

- 4) обеспечить вакцинацию детей в течение всей рабочей недели;
- 5) выделить 1 день в неделю для вакцинации БЦЖ;
- 6) распределить педиатрические участки для вакцинации по дням недели;
- 7) сформировать план вакцинации по каждому участку на 1 месяц.
- 8) медицинским сестрам – участковым приглашать детей на определенный день и час;
- 9) в случае отказа от вакцинации - оформить отказ письменно на дому, с последующим внесением в медицинскую документацию ребенка;
- 10) сформировать бригады для вакцинации детей (врач, две медицинские сестры). Обеспечить сменный график работы. Обеспечить медицинским работникам, участвующим в вакцинации, отсутствие контакта с детьми, не подлежащими вакцинации;
- 11) обеспечить вакцинацию детей с 08-00 до 20-00;
- 12) предусмотреть обязательное наличие противошоковой аптечки;
- 13) в случае возникновения нежелательных реакций своевременно информировать Росздравнадзор, Роспотребнадзор, Минздрав Свердловской области;
- 14) обеспечить отсутствие контактов ребенка и сопровождающих его взрослых с медицинскими работниками, не участвующими в вакцинации и с другими посетителями поликлиники;
- 15) обеспечить бригады для вакцинации индивидуальными средствами защиты для бесперебойной работы (одноразовый халат, шапочка, маска или респиратор, защитный экран - 2 часа работы); перчатки на 1 пациента;
- 16) использовать облучатели рециркуляторного типа в постоянном режиме;
- 17) проводить обработку дезсредствами поверхностей, проветривание кабинета после каждого пациента;
- 18) организовать отдельный вход для детей, пришедших на вакцинацию;
- 19) осуществлять вакцинацию детей при условии эпидблагополучия в адресе и образовательной организации.

Зона ожидания у кабинета (врача, процедурного кабинета и пр.):

- 1) в зонах ожидания у кабинетов должно быть достаточное количество посадочных мест, расположенных на расстоянии 1,5 – 2 метра друг от друга, либо с нанесенной разметкой для соблюдения социальной дистанции;
- 2) при наличии электронной очереди прием плановых пациентов в кабинетах врачей-терапевтов (фельдшеров) участковых, врачей-специалистов осуществляется строго по предварительной записи и строго по времени, указанному в талоне и на электронном табло (исключение составляют категории граждан, имеющих право на внеочередной прием в соответствии с действующим законодательством). Для исключения скопления большого количества пациентов перед кабинетом врача необходимо предусмотреть увеличение времени приема на одного пациента, в том числе для проведения обработки поверхностей в кабинете врача;

3) при отсутствии электронной очереди прием плановых пациентов в кабинетах врачей-терапевтов (фельдшеров) участковых, врачей-специалистов осуществляется строго по предварительной записи и строго по времени, указанному в талоне, очередность контролирует медицинская сестра (исключения составляют категории граждан, имеющих право на внеочередной прием в соответствии с действующим законодательством).

Холл поликлиники:

1) места для сидения расположены на расстоянии 1,5 – 2 метра друг от друга, либо на них нанесена соответствующая разметка для соблюдения социальной дистанции;

2) наносится разметка на пол для соблюдения дистанции между пациентами при невозможности исключить формирование очередей;

3) соблюдается масочный режим для всех пациентов;

4) устанавливаются дополнительные рециркуляторы для обеззараживания воздуха.

Характеристика элементов системы информирования и требования к ним:

1) стенды для информационных материалов должны быть размещены в доступном месте с возможностью свободного доступа к сведениям, размещенных на данных стендах, для посетителей с целью ознакомления, не должны блокироваться дверными полотнами, предметами мебели и пр.

2) информационные материалы выполняются доступным для чтения с расстояния не менее 1 метра шрифтом, без исправлений; наиболее важные места выделяются с применением полужирного начертания или подчеркиваются.

3) информационные материалы должны быть структурированы в соответствии с тематическими блоками, с использованием заголовков, линий, пробелов, с применением полужирного начертания.

4) размещение информационных материалов осуществляется с использованием различных носителей информации: официальный Интернет-сайт медицинской организации, информационные стенды, баннеры, буклеты, брошюры и пр.

5) информационное сопровождение должно быть организовано на пути следования пациента от входа в медицинскую организацию до необходимого кабинета;

6) в обязательном порядке в информационных материалах должна содержаться информация о профилактике коронавирусной инфекции, соблюдении масочного режима и социального дистанцирования.