



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЗДРАВ РОССИИ)**

Рахмановский пер., д. 3/25, стр. 1, 2, 3, 4,
Москва, ГСП-4, 127994,
тел.: (495) 628-44-53, факс: (495) 628-50-58

03.04.2024 № 21-4/540

На № _____ от _____

Руководителям органов
исполнительной власти в сфере
здравоохранения субъектов
Российской Федерации
(по списку)

Во исполнение п. 3 р. II Протокола совещания по федеральному инциденту № 38 «Запись на прием к врачу» под председательством Министра здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко от 15.01.2024 направляю Методические рекомендации по организации информирования населения по вопросам записи на прием к врачам узкой специализации. Методические рекомендации разработаны совместно с главными внештатными специалистами Минздрава России.

Обращаю внимание, что в целях повышения эффективности информационно-разъяснительной работы необходимо задействовать максимальное количество каналов коммуникаций для всех групп целевых аудиторий.

Необходимо организовать регулярную публикацию информационных сообщений в социальных сетях и СМИ, направленных на разъяснение алгоритма записи пациентов к врачам узкой специализации, а также организовать информирование посетителей в медицинских организациях.

Прошу доложить о ходе исполнения протокольного поручения в рамках федерального инцидента №38 в срок до **03.05.2024**, далее – ежемесячно.

Помощник Министра

А.В. Кузнецов

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота
Министерства Здравоохранения
Российской Федерации.

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 01DA47C101FEFFC0000C3BVB00060002
Кому выдан: Кузнецов Алексей Викторович
Действителен: с 15.01.2024 до 15.01.2025



Методические рекомендации по информационной работе по теме: «ЗАПИСЬ К ВРАЧАМ УЗКОЙ СПЕЦИАЛИЗАЦИИ»

на 73/1/22 от 15.01.2024

1. Общие рекомендации для проведения информационной кампании

Ниже приведены ключевые тезисы, направленные на популяризацию и эффективное продвижение информации о записи к узким специалистам, а также каналы продвижения и примеры целевых аудиторий для использования в работе. Тезисы можно группировать в зависимости от того, какой целевой аудитории адресовано ваше информационное сообщение и какой используется канал коммуникации.

С целью эффективного информационного продвижения алгоритма записи на прием к врачам узкой специализации **необходимо задействовать максимальное количество каналов коммуникаций** для всех групп целевых аудиторий. **Ключевое сообщение необходимо адаптировать** для той целевой аудитории, которой оно адресовано (*сообщение о записи к врачу, адресованное родителям, будет отличаться от сообщения, адресованного пожилым людям*).

Важно также, чтобы у информационных публикаций (*в СМИ и социальных сетях*) была выраженная и очевидная регулярность (*например, ежедневно или еженедельно*)

2. Тезисы о записи к врачам узкой специализации

Почему запись к врачам узкой специализации организована через участкового терапевта:

- первичный осмотр проводит терапевт — врач с наибольшим врачебным кругозором;
- для установления диагноза и выбора дальнейшей тактики лечения узкому специалисту необходимо иметь результаты дополнительных обследований, направление на которые также может выписать терапевт;
- один и тот же симптом может быть при разных заболеваниях, например, кашель может быть при ОРВИ или при болезнях ЖКТ — терапевт разберется и направит к нужному специалисту на прием;
- получение направления от участкового терапевта позволяет избегать самолечения и самостоятельной постановки диагноза, зачастую ошибочного;

- за счет сокращения числа необоснованных консультаций у врача узкой специализации увеличивается время для работы с теми пациентами, которым действительно нужна его помощь;
- пациентам, стоящим на динамическом наблюдении, доступна самостоятельная запись к профильному специалисту и сохраняется в полном объеме.

Как можно записаться к участковому терапевту:

- Запись через Единый портал государственных услуг;
- Региональный портал государственных медицинских услуг;
- Колл-центр медицинских учреждений региона.
- В регистратуре, в том числе электронной, в медицинском учреждении;

Что позволяет сделать Единый портал государственных услуг:

- Записаться на приём к врачу в поликлинику;
- Записаться для прохождения диспансеризации или профосмотра;
- Перенести или отменить запись к врачу;
- Ознакомиться со своими медицинскими документами;
- Узнать номер электронного полиса ОМС
- Просматривать направления и планировать время посещения врача;
- Записаться на приём по направлению;
- И т.д.

3. Целевые аудитории

Информационное сообщение необходимо адаптировать с учетом целевой аудитории, которой оно адресовано, и использовать набор тезисов, который будет актуален выбранной целевой аудитории.

Информационное сообщение, адресованное этой целевой аудитории может содержать один тезис или несколько тезисов.

Примеры целевых аудиторий, которым адресовано сообщение:

- Родители детей до 18 лет;
- Люди трудоспособного возраста;
- Пожилые люди;
- Беременные женщины;
- Пациенты, получившие направление на госпитализацию/медицинскую реабилитацию или электронный рецепт;
- Ветераны СВО;
- Родители детей-инвалидов;
- Взрослые люди с инвалидностью;
- Трудоспособные граждане, которые давно не проходили диспансеризацию.

4. Каналы и форматы коммуникации

С целью эффективного продвижения и популяризации записи на прием к врачу необходимо задействовать максимальное количество каналов коммуникаций и форматов.

Каналы коммуникации	Форматы коммуникации
Официальный сайт министерства здравоохранения субъекта, официальные сайты медицинских организаций, региональный портал государственных услуг	<p>Новости, лендинг, разъясняющие форматы (как записаться, какие документы нужны, какие сервисы доступны).</p> <p>Баннер на главных страницах сайтов с призывом записи к участковому врачу для дальнейшей точной постановки диагноза. Любые разъясняющие форматы.</p>
Госпаблики, социальные сети	<p>Карточки, видео, инфографики, экспертные комментарии, почему запись к врачам узкой специальности можно попасть только через терапевта. Любые разъясняющие форматы. Комментарии пациентов.</p>

Медицинские организации (поликлиники, стационары)	Видео-ролики, плакаты, стенды с информацией о том, как попасть к врачу узкой специальности. Любые разъясняющие форматы
СМИ (печатные, ТВ и радио)	Новости, статьи, экспертные комментарии, разъяснения, сюжеты, социальная реклама. Интеграция темы записи к врачу в экспертные комментарии о профилактике, медицинской реабилитации, диспансеризации. Любые разъясняющие форматы. Комментарии пациентов, записавшихся к узкому специалисту через терапевта.

Список рассылки:

1. Алтайский край
2. Амурская область
3. Архангельская область
4. Астраханская область
5. Белгородская область
6. Брянская область
7. Владимирская область
8. Волгоградская область
9. Вологодская область
10. Воронежская область
11. г. Москва
12. Еврейская автономная область
13. Забайкальский край
14. Ивановская область
15. Иркутская область
16. Кабардино-Балкарская Республика
17. Калининградская область
18. Калужская область
19. Камчатский край
20. Карачаево-Черкесская Республика
21. Кемеровская область - Кузбасс
22. Кировская область
23. Костромская область
24. Краснодарский край
25. Красноярский край
26. Курганская область
27. Курская область
28. Ленинградская область
29. Липецкая область
30. Магаданская область
31. Московская область
32. Мурманская область
33. Ненецкий автономный округ
34. Нижегородская область
35. Новгородская область
36. Новосибирская область
37. Омская область
38. Оренбургская область
39. Орловская область
40. Пензенская область
41. Пермский край
42. Приморский край
43. Псковская область
44. Республика Адыгея (Адыгея)

45. Республика Алтай
46. Республика Башкортостан
47. Республика Бурятия
48. Республика Дагестан
49. Республика Ингушетия
50. Республика Калмыкия
51. Республика Карелия
52. Республика Коми
53. Республика Крым
54. Республика Марий Эл
55. Республика Мордовия
56. Республика Саха (Якутия)
57. Республика Северная Осетия - Алания
58. Республика Татарстан (Татарстан)
59. Республика Тыва
60. Республика Хакасия
61. Ростовская область
62. Рязанская область
63. Самарская область
64. Санкт-Петербург
65. Саратовская область
66. Сахалинская область
67. Свердловская область
68. Севастополь
69. Смоленская область
70. Ставропольский край
71. Тамбовская область
72. Тверская область
73. Томская область
74. Тульская область
75. Тюменская область
76. Удмуртская Республика
77. Ульяновская область
78. Хабаровский край
79. Ханты-Мансийский автономный округ - Югра
80. Челябинская область
81. Чеченская Республика
82. Чувашская Республика - Чувашия
83. Чукотский автономный округ
84. Ямало-Ненецкий автономный округ
85. Ярославская область