

показатели оценки работы в ЕМИАС

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ФОРМИРОВАНИЮ РЕЙТИНГОВ



по показателям оценки работы в ЕМИАС по  
вызовам врача на дом.

# Процесс обработки вызова врача на дом

## Точки контроля (индикаторы)



## «ПОСТУПЛЕНИЕ ВЫЗОВА»

Своевременная обработка вызова на этапе  
«НОВЫЕ»



### «НОВЫЕ»

Своевременная обработка вызова на этапе  
«НОВЫЕ»

1

### 30 МИНУТ

- предельное время обработки вызова в  
данном статусе



### «АКТИВНЫЕ»

Своевременная обработка вызова на этапе  
«АКТИВНЫЕ»

2

### 24 ЧАСА

- предельное время обработки вызова в  
данном статусе



### «ОБСЛУЖЕННЫЕ»

Своевременная обработка вызова на этапе  
«ОБСЛУЖЕННЫЕ»

3

### 48 ЧАСОВ

- предельное время обработки вызова в  
данном статусе



### «ЗАВЕРШЕННЫЕ»

Своевременная обработка вызова на этапе  
«ЗАВЕРШЕННЫЕ»

4

### 48 ЧАСОВ

- предельное время обработки вызова в  
данном статусе

# Расчёт рейтинга по обработке вызовов

Расчет баллов для каждого вызова:

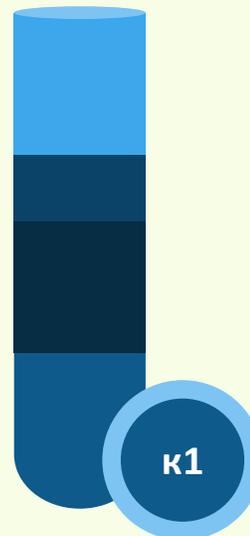


$$K1 = (\text{ст. 55} * 3 \text{ балла} + \text{ст. 59} * 2 \text{ балла} + \text{ст. 61} * 1 \text{ балл}) / 3$$

Вызовы, статус которых = «Завершен» и оформлена вся медицинская документация согласно правилам ЭМК (с момента регистрации + 24 часа) (ст.55)

Вызовы, статус которых = «Завершен» и оформлена вся медицинская документация согласно правилам ЭМК (с момента регистрации прошло от 46 до 48 часов) (ст. 59)

Вызовы, статус которых = «Завершен» и оформлена вся медицинская документация согласно правилам ЭМК (с момента регистрации часов > 48 часов) (ст. 61)



**K3: баллы за оформление медицинской документации согласно правилам ведения ЭМК:**

- Наличие записи на прием = 0,1 балл
- Наличие отметки о начале приема = 0,1 балл
- Наличие отметки об окончании приема = 0,1 балл
- Наличие ТАП = 0,1 балл
- Определен итог визита = 0,2 балла
- Наличие мед. услуги = 0,2 балла
- Наличие мед. записи = 0,2 балла



$$K2 = (\text{ст. 39} * 2 \text{ балла} + \text{ст. 41} * 3 \text{ балла} + \text{ст. 43} * 3 \text{ балла} + \text{ст. 45} * 2 \text{ балла} + \text{ст. 47} * 3 \text{ балла} + \text{ст. 49} * 3 \text{ балла}) / 3$$

Источник вызова – Регистратура (ст.39)

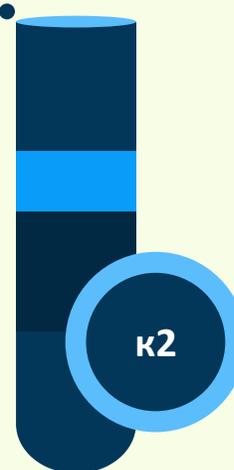
Источник вызова – Интернет (ст.41)

Источник вызова – Инфомат (ст.43)

Источник вызова – Врач (ст.45)

Источник вызова – СМП (ст.47)

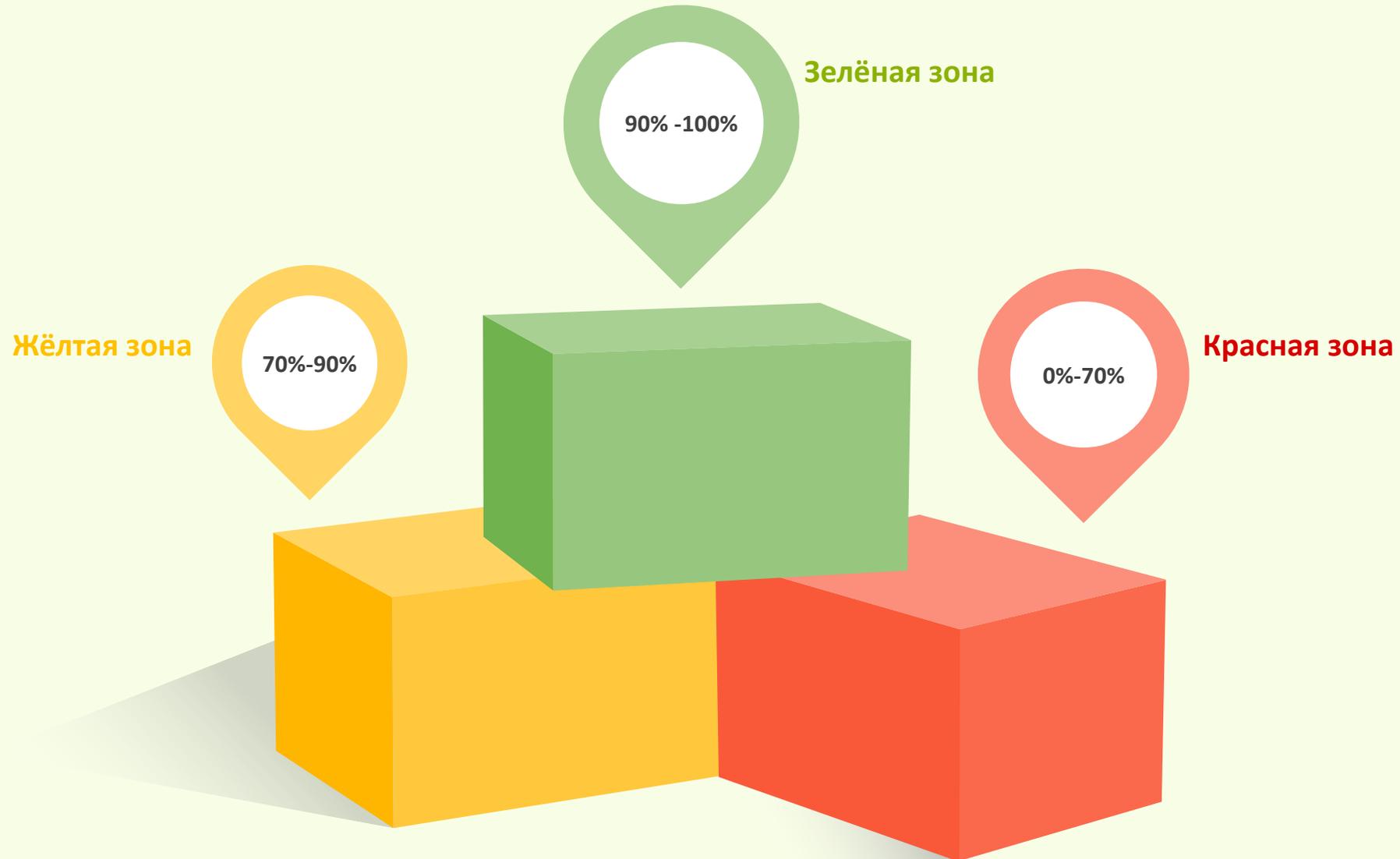
Источник вызова – Колл-Центр (ст.49)



Расчёт рейтинга по обработке вызовов:

$$((K1 + K2 + K3) / 3 / \text{кол-во вызовов}) * 100\%$$

# Контрольные зоны рейтинга по обработке вызовов



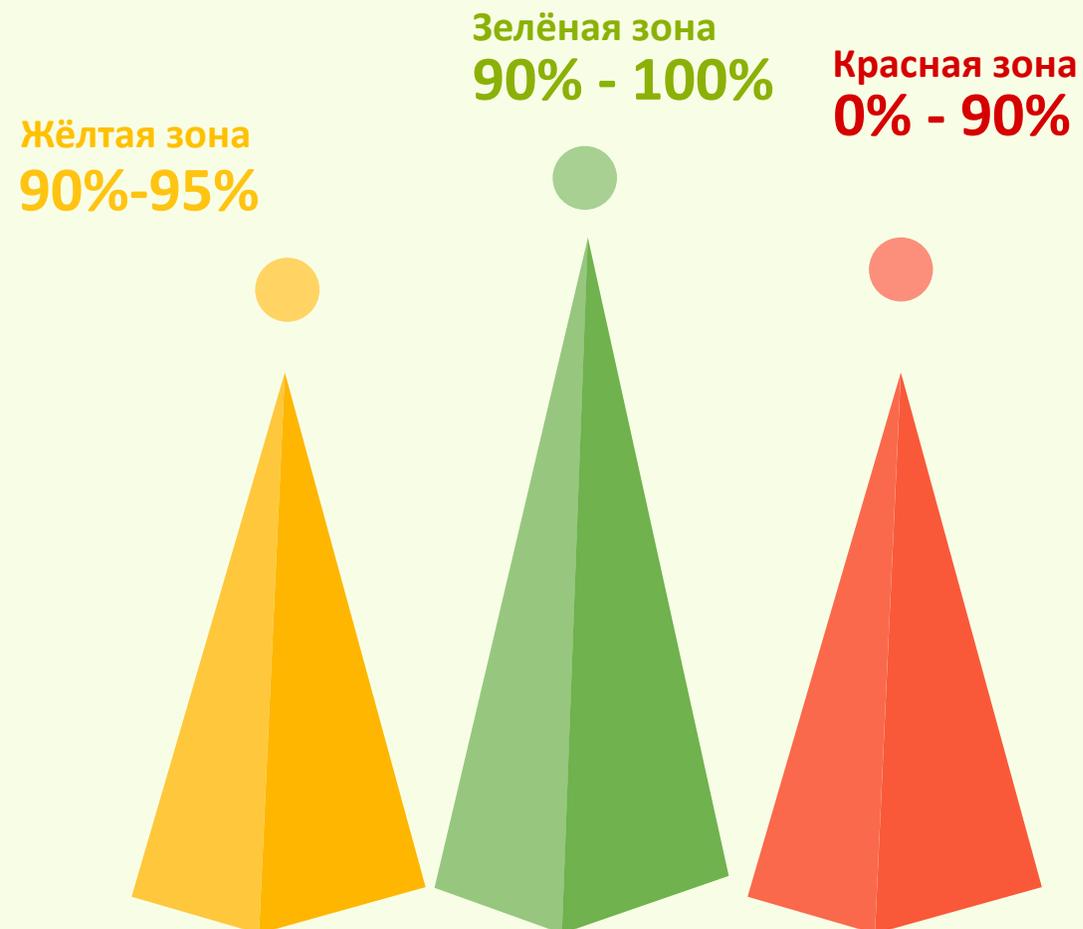
# Расчет по отклоненным вызовам

Всего вызовов (ст. 13)  
Отклоненных вызовов (ст. 63)

Рейтинг по отклоненным вызовам =  
 $(\text{ст.13} - \text{ст. 63}) / \text{ст.13} * 100\%$



## Контрольные зоны рейтинга по отклоненным вызовам



# Расчёт рейтинга по обработке вызовов в модуле Диспетчер



Рейтинг по обработке вызовов в модуле Диспетчер =  $(H+A+O)/3$ , где

Количество вызовов, с момента регистрации которых прошло не более 20 минут (ст. 17)

Количество вызовов, со времени регистрации которых прошло от 20 до 30 минут (ст. 19)

Количество вызовов, со времени регистрации которых прошло более 30 минут (ст. 21)

Общее количество вызовов в статусе «Новый» за период расчета рейтинга (ст. 15)

**А- Рейтинг в статусе «Активные»**

Количество вызовов, с момента регистрации которых прошло не более 22 часов (ст. 25)

Количество вызовов, со времени регистрации которых прошло от 22 до 24 часов (ст. 27)

Количество вызовов, со времени регистрации которых прошло более 24 часов (ст. 29)

Общее количество вызовов в статусе «Активный» за период расчета рейтинга (ст. 23)

**О -Рейтинг в статусе «Обслуженные»**

Количество вызовов, с момента регистрации которых прошло не более 46 часов (ст. 33)

Количество вызовов, со времени регистрации которых прошло от 46 до 48 часов (ст. 35)

Количество вызовов, со времени регистрации которых прошло более 48 часов (ст. 37)

Общее количество вызовов в статусе «Активный» за период расчета рейтинга (ст. 31)

$$H = (\text{ст. 17} * 3 \text{ балла} + \text{ст. 19} * 2 \text{ балла} + \text{ст. 21} * 1 \text{ балл}) / 3 \text{ балла} / \text{ст. 15} * 100\%$$

$$A = (\text{ст. 25} * 3 \text{ балла} + \text{ст. 27} * 2 \text{ балла} + \text{ст. 29} * 1 \text{ балл}) / 3 \text{ балла} / \text{ст. 23} * 100\%$$

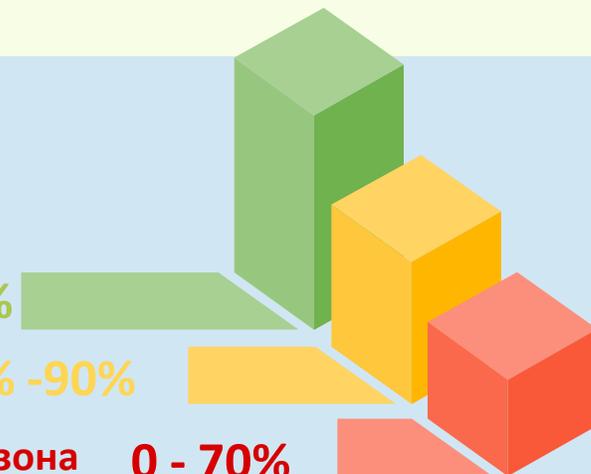
$$O = (\text{ст. 33} * 3 \text{ балла} + \text{ст. 35} * 2 \text{ балла} + \text{ст. 37} * 1 \text{ балл}) / 3 \text{ балла} / \text{ст. 31} * 100\%$$

## Контрольные зоны рейтинга по обработке вызовов в Модуле Диспетчер

Зелёная зона 90% - 100%

Жёлтая зона 70% - 90%

Красная зона 0 - 70%



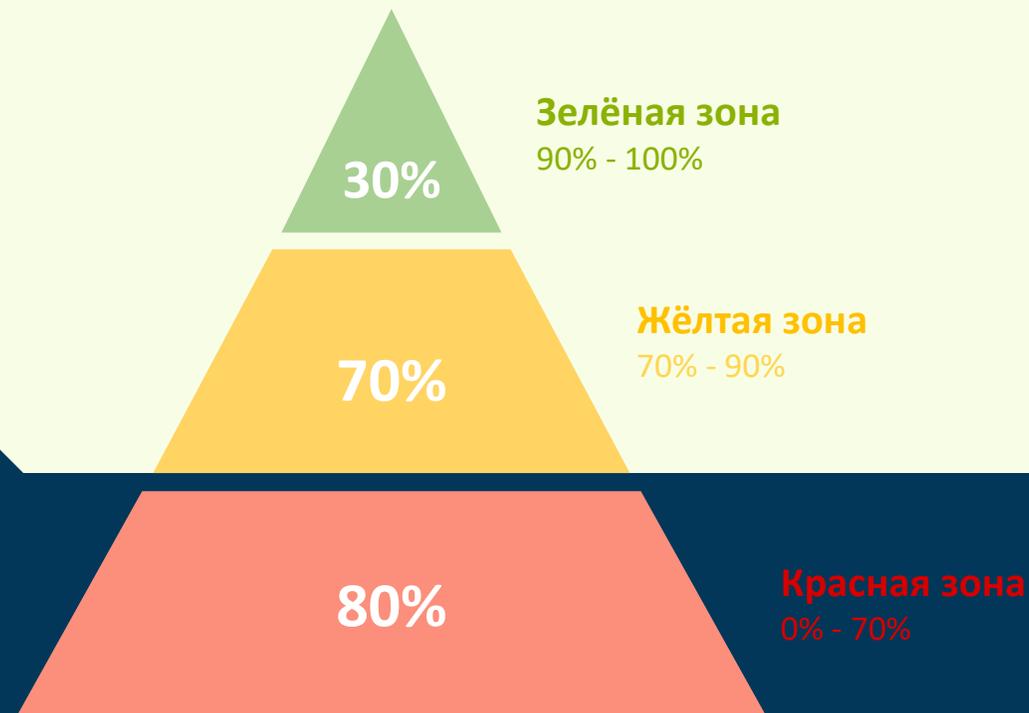


## Расчет Сводного рейтинга:

### Сводный рейтинг=

(рейтинг по обработке вызовов + рейтинг по отклоненным вызовам + рейтинг по обработке вызовов в модуле диспетчер) / 3

Зеленая зона  $\geq 90\%$ , Желтая зона  $\geq 70-90\%$ , Красная зона  $< 70\%$



Контрольные зоны сводного рейтинга