

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по записи на прием с использованием информационной системы в
электронном виде
Общие сведения

Полное наименование услуг: Оказание услуг по записи на прием с использованием информационной системы в электронном виде.

Краткое наименование услуг: Оказание услуг по записи на прием (далее – оказание услуг).Заказчик

Заказчик: Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Пермского края «Октябрьская центральная районная больница» (ГБУЗ ПК «Октябрьская ЦРБ»)

Сведения о заказчике

Количество посещений врачей всех специальностей по МО:

- за 12 месяцев 231 309 (19276 в месяц)

- в т.ч. на дому (в месяц): 255,0

Полное наименование Системы и ее условное обозначение

Полное наименование Системы: Единая информационная система здравоохранения Пермского края (далее – ЕИСЗ ПК, Система).

Краткое наименование объекта оказания услуг: ЕИСЗ ПК.

Оператор Системы: Министерство здравоохранения Пермского края, Министерство информационного развития Пермского края.

Исполнитель: Определяется по результатам проведения конкурентной процедуры в соответствии с федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»/Федеральным законом "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц" от 18.07.2011 N 223-ФЗ.

Сроки оказания услуг:

Начало оказания услуги – 01 января 2027г

Окончание оказания услуги – «31» декабря 2027г.

Отчетный период оказания услуги – календарный месяц.

Основания для оказания услуг

Оказываемые услуги должны отвечать требованиям нормативных правовых актов, а также соответствующих государственных стандартов, в том числе, но не ограничиваясь:

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Приказ Минздрава России от 24 декабря 2018 № 911н «Об утверждении Требований к государственным информационным системам в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинским информационным системам медицинских организаций и информационным системам фармацевтических организаций»;
- Приказ ФСТЭК России от 18 февраля 2013 г. № 21 «Об утверждении состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- Приказ ФСТЭК России от 11 февраля 2013 г. № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах»;
- Постановление Правительства РФ от 9 февраля 2022 г. N 140 "О единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения";
- Постановление Правительства РФ от 12 апреля 2018 г. № 447 «Об утверждении Правил взаимодействия иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг, с информационными системами в сфере здравоохранения и медицинскими организациями»;
- Постановление Правительства РФ от 26 декабря 2017 г. № 1640 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- Паспорт национального проекта «Здравоохранение», утвержденный решением президиума Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам 24 декабря 2018 г. Федеральный проект «Создание единого цифрового контура в здравоохранении на основе единой государственной информационной системы здравоохранения (ЕГИСЗ)»;
- Указ Губернатора Пермского края от 17.05.2016 № 75 «Об утверждении Положения о центре обработки данных Правительства Пермского края»;
- Указ Губернатора Пермского края от 11 апреля 2017 г. № 53 «О централизации функций в сфере региональной информатизации и использования информационно-коммуникационных технологий в Пермском крае»;
- Постановление Правительства Пермского края от 18 сентября 2012 N 880-п «О реорганизации Министерства здравоохранения Пермского края в форме присоединения к нему Агентства по управлению учреждениями здравоохранения Пермского края и утверждении Положения о Министерстве здравоохранения Пермского края»;
- Постановление Правительства Пермского края от 03 октября 2013 г. № 1319-п «Об утверждении государственной программы Пермского края «Качественное здравоохранение»;
- Постановление Правительства Пермского края от 25 сентября 2013 г. № 1270-п «Об утверждении государственной программы Пермского края «Развитие информационного общества»;
- Постановление Правительства Пермского края от 14 июля 2021 № 474-п «О Единой информационной системе здравоохранения Пермского края и о внесении изменения в пункт 3.1.9.32 Положения о Министерстве здравоохранения Пермского края, утвержденного постановлением Правительства Пермского края от 18 сентября 2012 г. № 880-п «О реорганизации Министерства здравоохранения Пермского края в форме присоединения к нему Агентства по управлению учреждениями здравоохранения Пермского края и утверждении Положения о Министерстве здравоохранения Пермского края»;

- Приказ Министерства здравоохранения Пермского края от 1 августа 2022 г. №34-01-02-904 «Об утверждении перечня подсистем ЕИСЗ ПК»;
- Приказ Министерства здравоохранения Пермского края от 23.10.2017г № СЭД-34-01-06-943 «Об утверждении Порядка работы медицинских организаций Пермского края в модуле "Электронная регистратура" единой информационной системы здравоохранения Пермского края».
- Постановление Правительства Пермского края № 97-п от 08.02.2023г. «Об утверждении Порядка организации работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Пермского края».
- Методические рекомендации по организации записи на прием к врачу, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные колл-центры №12-23 от 27.09.2023 г. (ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства Здравоохранения Российской Федерации).
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 14 апреля 2025г. N 202н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению".
- Приказ Министерства здравоохранения Пермского края №34-01-02-1068 от 16.10.2023 «О регистрации в Единой информационной системы здравоохранения Пермского края и порядке ее использования».
- Приказ Министерства здравоохранения Пермского края №34-01-02-85 от 02.02.2023 «Об утверждении временного порядка формирования и ведения расписания приема врачей медицинскими организациями Пермского края посредством Единой информационной системы здравоохранения Пермского края».

Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов оказания услуг

Сдача-приемка Заказчику результатов оказания услуг производится в порядке, определенном Контрактом.

Перечень терминов, сокращений и обозначений

Перечень используемых в настоящем документе сокращений, терминов и обозначений приведен в таблице ниже (Таблица 1).

Таблица 1 – Перечень терминов, сокращений и обозначений

Термин, сокращение, обозначение	Определение
ЕИСЗ ПК, Система	Единая информационная система здравоохранения Пермского края
МО	Медицинская организация
Гражданин	Физическое лицо, обратившееся за оказанием услуги по записи на прием или вызова врача на дом
АПП	Амбулаторно-поликлиническая помощь
ЕДЦ	Единый диспетчерский центр Исполнителя, осуществляющий запись граждан на прием и вызов врача на дом по телефону
ТЗ	Настоящее техническое задание
ЕПГУ	Единый портал государственных услуг
ВАТС	Виртуальная автоматизированная телефонная станция
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
Бирка	Талон записи пациента, интервал рабочего времени врача, выделяемого для приема гражданина
ВОП	Врач общей практики
ФАП	Фельдшерско-акушерский пункт
СВА	Сельская врачебная амбулатория
Оператор	Министерство здравоохранения Пермского края, Министерство информационного развития Пермского края

Цели оказания услуг

Основной целью оказания услуг является обеспечение записи граждан на прием через специалистов ЕДЦ.

Для достижения поставленных целей оказания услуг решаются следующие задачи:

- запись на прием к врачу, а также запись к врачу в рамках диспансерного наблюдения;
- запись на прохождение профилактического осмотра или диспансеризации;
- запись на вакцинацию;
- отмена записи;
- обработка обращений с информационной целью.

Требования к услугам

Условия оказания услуг

В рамках исполнения контракта, Исполнитель должен обеспечить оказание услуги с использованием компонентов ЕИСЗ ПК.

Для оказания услуг Исполнителем Заказчик обеспечивает:

- Оказание Исполнителю содействия при оказании Услуг;
- Предоставление Исполнителю информации по режимам работы специалистов, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в МО, со своевременной актуализацией информации, включая информацию по типам биров, на которые производится запись, путем внесения данных в ЕИСЗ ПК.
- Заполнение адресов территории обслуживания МО в ЕИСЗ ПК;
- Проведение своевременной актуализации адресов территории обслуживания в ЕИСЗ ПК;
- Предоставление номер телефона ответственного в МО специалиста, уполномоченного для взаимодействия с Исполнителем.

Исполнитель обеспечивает:

- Оказание Услуги с использованием собственной оргтехники, компьютерной техники, телефонного оборудования, помещения, персонала.
- Подключение к ЕИСЗ ПК, руководствуясь требованиями Приказа Министерства здравоохранения Пермского края №34-01-02-1068 от 16.10.2023 «О регистрации в Единой информационной системы здравоохранения Пермского края и порядке ее использования».
- Интеграцию своей ВАТС ЕДЦ с номером телефона единой службы оперативной помощи гражданам «122».

Общение сотрудников ЕДЦ с гражданами по телефону должно соответствовать требованиям этики и деонтологии.

Запись на прием производится по единому для граждан многоканальному номеру телефона 122 согласно установленному Порядку организации работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Пермского края и по собственному номеру телефона Исполнителя.

Прием и обработка звонков от граждан производится в рабочее время Исполнителя, указанному в разделе 3.1.2 настоящего ТЗ.

Звонки от граждан, обратившихся со стационарных телефонов на территории Пермского края, должны тарифицироваться не выше тарифа по местному телефонному соединению.

Требования к численности и квалификации персонала и режиму его работы

Численность персонала и необходимый уровень квалификации определяется Исполнителем таким образом, чтобы обеспечить выполнение требований настоящего Технического задания при оказании услуг.

Режим работы персонала должен обеспечить выполнение услуг Исполнителем в соответствии с требованиями к качеству, режиму и периодичности оказания услуг, определенными настоящим Техническим заданием.

Дополнительных требований к подготовке персонала не предъявляется.

Требования к порядку и режиму оказания услуг

Исполнитель должен оказывать услуги согласно режимам оказания услуг, приведенным в Таблице 2.

Таблица 2. Временные характеристики услуги

Наименование параметра	Временной показатель
Время приема и регистрации обращений граждан для записи на прием	08.00 до 17.00 рабочие дни по местному времени
	08.00 до 16.00 в предпраздничный рабочий день по местному времени
Время ожидания гражданина на линии	не более 5 минут *
Срок хранения записей телефонных переговоров	Не менее 6 месяцев

* - При достижении максимального времени ожидания ответа, звонок автоматически перенаправляется на голосовую почту и обрабатывается по отдельному алгоритму, описанному в разделах 3.2.2.

Требования к конфиденциальности

Исполнитель обязуется не разглашать и не использовать информацию, которая может стать ему известной в ходе оказания услуг. Исполнитель несет ответственность за соблюдение этого требования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Информация, предоставляемая Заказчиком Исполнителю с целью оказания услуг в рамках настоящего ТЗ, является конфиденциальной и не должна передаваться третьим лицам без предварительного письменного разрешения Заказчика.

Исполнитель должен ограничить круг лиц, привлекаемых к оказанию услуг в рамках настоящего ТЗ, а также предоставлять минимально достаточный уровень доступа уполномоченным специалистам Исполнителя к информационным системам, содержащим

конфиденциальную информацию, в зависимости от должностных обязанностей в рамках оказания услуг.

Требования к информационной безопасности и защите информации от несанкционированного доступа

Применяемые Исполнителем в ходе оказания услуг меры обеспечения информационной безопасности должны быть достаточными для предотвращения рисков, связанных с возможным нарушением конфиденциальности, целостности и доступности информации, содержащейся в Системе.

Исполнитель должен соблюдать требования законодательства РФ в сфере защиты персональных данных, в том числе требования нормативно-правовых актов, указанных в п. 1.6 настоящего ТЗ, а в случае нарушения этих требований Исполнитель несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.

В случае, если по вине Исполнителя произошло нарушение конфиденциальности и/или целостности, и/или доступности информации, содержащейся в Системе, то в таком случае Исполнитель несет ответственность за такое нарушение в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Любая информация, в том числе документы, предоставляемые Исполнителю в ходе оказания услуг, является конфиденциальной и не должна передаваться третьим лицам без письменного разрешения Заказчика.

Предоставленная Исполнителю информация для оказания услуг в рамках настоящего ТЗ:

- должна передаваться в соответствии с требованиями законодательства РФ о защите информации;
- должна быть уничтожена Исполнителем по окончании оказания услуг.

Обеспечение защиты информации в ходе эксплуатации ЕИСЗ ПК осуществляется оператором вне рамок настоящего ТЗ.

При оказании услуг в рамках настоящего ТЗ доступ Исполнителя к ЕИСЗ ПК должен осуществляться только по защищенному каналу связи с использованием средств криптографической защиты информации и должен быть прекращен после оказания услуг. Средства криптографической защиты информации (VipNet Client – сеть 13123) приобретаются Исполнителем самостоятельно в рамках цены Контракта.

К автоматизированным рабочим местам Исполнителя, с которых осуществляется подключение к Системе в ходе оказания услуг, должна быть исключена возможность несанкционированного доступа третьих лиц. На автоматизированных рабочих местах

Исполнителя, с которых осуществляется подключение к Системе в ходе оказания услуг, должна быть обеспечена антивирусная защита информации.

Исполнитель должен ограничить круг лиц, привлекаемых к оказанию услуг в рамках настоящего ТЗ, а также предоставлять минимально достаточный уровень доступа уполномоченным специалистам в зависимости от должностных обязанностей в рамках оказания услуг.

Требования к услугам

Требования к записи на прием с использованием информационной системы в электронном виде

Исполнитель обеспечивает прием и обработку телефонных звонков, проводить консультации гражданам с информационной целью, производить запись на прием граждан, прикрепленных к МО Заказчика на свободную бирку или постановку в лист ожидания при отсутствии свободных бирок.

Гражданин может обратиться к специалисту ЕДЦ со следующими целями:

- для первичной или повторной записи на прием к врачу, а также для записи к врачу в рамках диспансерного наблюдения;
- для записи на прохождение профилактического осмотра или диспансеризации;
- для записи на вакцинацию;
- для отмены любой записи.
- обращение с информационной целью;

Запись на прием к врачу граждан должна осуществляться в соответствии со списком прикрепленных к МО граждан (при наличии прикрепленных граждан), в иных случаях – всех обратившихся граждан.

Исполнитель осуществляет обратную связь с гражданами в случае изменений в работе специалистов (по согласованию с Заказчиком).

Заказчик выполняет своевременную актуализацию списка прикрепленных к медицинской организации граждан (при наличии) в ЕИСЗ ПК.

Исполнитель обеспечивает обработку каждого обращения гражданина в сроки, установленные нормативными документами.

Требования к алгоритму записи на прием к врачу

Требования соответствуют целям обращения:

- для первичной или повторной записи на прием к врачу, а также для записи к врачу в рамках диспансерного наблюдения;

- для записи на прохождение профилактического осмотра или диспансеризации;
- для записи на вакцинацию.

Исполнитель обязуется соблюдать следующий основной алгоритм в части процедуры записи на прием к врачу:

- Определение цели обращения гражданина;
- Проверка обоснованности, профильности и срочности оказания медицинской помощи гражданину, исходя из цели обращения, наличия жалоб, структуры предыдущих записей гражданина на прием в медицинскую организацию, учитывая требования Приказа Министерства здравоохранения Пермского края №34-01-02-85 от 02.02.2023 «Об утверждении временного порядка формирования и ведения расписания приема врачей медицинскими организациями Пермского края посредством Единой информационной системы здравоохранения Пермского края»;
- Идентификация гражданина в ЕИСЗ ПК с определением медицинской организации прикрепления для медицинского обслуживания (при наличии) и обязательной сверки номера телефона обратившегося гражданина с указанным в информационной системе Исполнителя (полученного из картотеки граждан). При отсутствии идентификации – создание новой записи гражданина с заполнением следующих данных: фамилия; имя; отчество; пол; дата рождения; номер полиса ОМС (при наличии); адрес фактического проживания; номер дома; корпус; номер квартиры; номер личного телефона гражданина (или его законного представителя);
- Проверка участка прикрепления гражданина (при наличии) по зонам обслуживания в случае записи на прием к врачу для оказания первичной амбулаторной помощи;
- Определение подразделения медицинской организации, необходимого профиля и врача (по выбору гражданина);
- Перенаправление гражданина к другим врачам первичного звена, либо к врачам других профилей в зависимости от жалоб гражданина и определения экстренности оказания медицинской помощи (по согласованию с Заказчиком);
- Поиск свободных для записи бирок в расписании специалиста и согласование с гражданином;
- Постановка в Лист ожидания при отсутствии свободной записи по указанному гражданином профилю во всех подразделениях МО согласно установленным нормативным документам;

- В случае обоснованного обращения гражданина для записи на прием к врачу отказ в регистрации заявки не допускается. При отсутствии свободного времени по необходимому профилю врача сотрудникам Исполнителя необходимо определить альтернативные варианты записи на прием для гражданина с учетом ограничений, установленных Заказчиком, или поставить гражданина в лист ожидания на прием по данному профилю.

Вариантами альтернативного решения записи на прием могут являться:

- перенаправление гражданина к другому врачу данного профиля в пределах подразделения МО Заказчика;
- перенаправление гражданина к другому врачу данного профиля в другие подразделения МО Заказчика;
- перенаправление гражданина к врачу первичного амбулаторно-поликлинического звена по участковому принципу для решения его вопроса в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Пермского края от 23.10.2017 N СЭД-34-01-06-943 «Об утверждении Порядка работы медицинских организаций Пермского края в модуле «Электронная регистратура» единой информационной системы здравоохранения Пермского края».

При отсутствии возможности записи на прием гражданина по соответствующему профилю Исполнитель обеспечивает постановку такой записи в Лист ожидания приема. Заказчик производит запись гражданина к специалисту указанного профиля с обязательным оповещением гражданина о дате, времени и адреса приема специалиста.

При достижении максимального времени ожидания гражданина на линии, исполнитель обязуется соблюдать следующий основной алгоритм в части процедуры записи на прием к врачу:

- Вызов отправляется на голосовую почту после истечения времени, указанного в таблице 2 раздела 3.1.2 технического задания.
- Гражданин оставляет голосовое сообщение с указанием необходимой для записи на прием информацией.
- Специалист ЕДЦ прослушивает сообщение и, в зависимости от запроса:
 - производит запись на прием к нужному специалисту
 - Производит постановку в лист ожидания (при отсутствии свободных бирок)
 - связывается с гражданином для уточнения информации.

Сообщения с голосовой почты должны быть обработаны в срок до 3х рабочих дней.

Требования к алгоритму консультирования

Требования соответствуют целям обращения:

- обращение с информационной целью;

Специалист Исполнителя обеспечивает проведение консультаций граждан.

Консультации могут носить следующий характер:

- время работы специалистов, а также структурных подразделений оказывающих медицинскую помощь на дому МО Заказчика;
- местонахождение подразделений Заказчика;
- уточнение времени приема специалиста, участкового врача или дежурного врача в поликлинике (при наличии);

При отсутствии необходимой для гражданина информации у Исполнителя необходимо:

- зарегистрировать контактные данные гражданина;
- в течение рабочего дня связаться с гражданином и дать ответ на вопрос.

Запрос информации у Заказчика осуществляется по средствам телефонной связи, по номеру ответственного лица в МО.

Требования к отчетным документам

Заказчик имеет право запрашивать любую информацию, связанную с процессом оказания услуги, в том числе по запросу Заказчика Исполнитель обязан предоставить информацию о качестве предоставляемых услуг, представить записи телефонных переговоров по конкретным гражданам. Срок предоставления такой информации не может превышать 5 рабочих дней.

Требования к гарантии качества на услуги

Исполнитель гарантирует качественное оказание услуг в полном объеме в соответствии с требованиями настоящего Технического задания в течение срока оказания услуг.

В случае выявленных недостатков оказания услуги Исполнитель обязуется устранить их своими силами и за счет своих средств.

Особые условия

Плата вносится Заказчиком за услуги, не ограниченные по объему, в соответствии с условиями настоящего технического задания.

