

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУЗ НО «ЦОЗСиР»

Ваганова С.Е.

« 20 » апреля 2017 года

**Регламент  
организации работы регистратуры  
ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр охраны  
здоровья семьи и репродукции»**

1. Настоящий регламент составлен в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Нижегородской области от 14.04.2017 N676 "О временном регламенте организации работы регистратуры поликлиники или амбулаторно-поликлинического подразделения медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь" и устанавливает порядок организации работы регистратуры ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр охраны здоровья семьи и репродукции» (далее - ГБУЗ НО «ЦОЗСиР»).

2. Регистратура является структурным подразделением, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, обеспечивающим хранение амбулаторных карт, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

3. Регистратура располагается на первом этаже на площадях, рассчитанных в соответствии с плановым количеством посетителей.

4. Руководство работой регистратуры ГБУЗ НО «ЦОЗСиР» медицинской организации осуществляет старший администратор, назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации. Старший администратор назначается из числа сотрудников, имеющих опыт работы не менее 3-х лет.

5. Количество ставок администраторов в регистратуре определяется руководителем медицинской организации.

6. Режим работы регистратуры: в рабочие дни с 7:00 до 20:00 часов без перерыва, в две смены, в субботние дни с 08:00 до 14:00 часов без перерыва. Временной период с 7:00 часов до начала приема врачей и процедурных кабинетов с 8:00 часов предусмотрен.

7. Основными задачами регистратуры медицинской организации являются:

7.1. организация беспрепятственной и безотлагательной предварительной записи пациентов на прием к врачу и на диагностические исследования, как при их непосредственном обращении в поликлинику, так и по телефону, а также через инфомат, через Единый Портал пациента;

7.2. распределение потоков пациентов с целью создания равномерной нагрузки на врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;

7.3. систематизированное хранение, учет и оформление медицинской документации пациентов в установленном порядке, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей;

7.4. Информирование пациентов в доступной форме:

– о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы учреждения, диагностических и процедурных кабинетов, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, в том числе в выходные дни, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов.

– о порядке прикрепления к медицинской организации и выборе врача в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 №406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

– о порядке предварительной записи на плановый прием к врачам-специалистам и диагностические исследования.

– о доступных способах дистанционной записи на прием к врачу, о правилах работы в системе электронной регистратуры.

– о времени и месте приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями.

– о правилах и порядке предоставления платных медицинских услуг.

8. Для осуществления своих задач регистратура выполняет следующие функции:

8.1. запись на прием к врачам-специалистам ГБУЗ НО «ЦОЗСиР» путем обращения лично гражданина (заявителя) в регистратуру учреждения, по телефону, либо путем электронной записи гражданина или заявителя на прием через соответствующие сетевые ресурсы.

8.2. при личном обращении пациента в регистратуру проводится информирование о порядке предварительной записи на прием к врачам удаленным доступом, о порядке предварительной записи на диагностические исследования.

8.3. ведение расписания (в том числе электронного) и записи на прием к специалистам в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

8.4. проверка полиса обязательного медицинского страхования через сайт Территориального фонда ОМС Нижегородской области и документа, удостоверяющего личность пациента, для дальнейшего внесения в первичную медицинскую документацию пациента.

8.5. организация оформления заявления и листа информированного согласия на обработку персональных данных.

8.6. ведение первичной медицинской документации (заполнение паспортной части медицинских карт амбулаторных больных и талона амбулаторного пациента, журналов учета и т.д.).

8.7. организация приема пациента, обратившегося в регистратуру по поводу неотложного состояния.

8.8. оказание практической помощи пациентам при пользовании инфоматом (запись на прием) в холле ГБУЗ НО «ЦОЗСиР».

8.9. осуществление подбора медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием.

8.10. поддержание аккуратного вида амбулаторных карт пациентов, хранящихся в картотеке регистратуры, подготовка и передача в медицинский архив учреждения медицинской документации, подлежащей длительному хранению.

8.11. подтверждение соответствующими печатями выданных пациентам справок, направлений, рецептов и выписок из медицинской документации.

8.12. строгий учет, оформление и регистрация в специальных журналах листков (справок) временной нетрудоспособности и родовых сертификатов.

8.13. сортировка и раскладка по участкам результатов выполненных лабораторных, инструментальных и иных обследований.

9. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре в порядке очередности. Для записи на приём пациент обязан предъявить в регистратуре документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования и страховое свидетельство государственного пенсионного страхования. Основным документом, удостоверяющим личность на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина РФ.

10. Правом внеочередного получения медицинской помощи при предъявлении удостоверения единого образца, установленного федеральным законодательством, пользуются следующие категории граждан:

10.1. Инвалиды войны и граждане других категорий, предусмотренных статьями 14 - 19 и 21 Федерального закона от 12 января 1995 года N 5-ФЗ "О ветеранах":

- инвалиды войны;

- участники Великой Отечественной войны;

- ветераны боевых действий;

- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

- лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда";

- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов,

операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

- члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий.

10.2. Граждане Российской Федерации, награжденные знаком "Почетный донор России", согласно статье 11 Закона Российской Федерации от 9 июня 1993 года N 5142-1 "О донорстве крови и ее компонентов" (статья 23 Федерального закона от 20 июля 2012 года N 125-ФЗ "О донорстве крови и ее компонентов").

10.3. Граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, согласно статье 4 Закона Российской Федерации от 15 января 1993 года N 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы".

10.4. Дети-инвалиды в соответствии с Программой государственных гарантий.

10.5. Иные категории граждан, имеющие право внеочередного получения медицинской помощи в соответствии с действующим законодательством.

11. Направление пациентов на прием к врачу осуществляется по талонной системе (предварительной записи). Работники регистратуры оформляют талон амбулаторного пациента, подбирают медицинские карты пациентов и перед приемом разносят по кабинетам.

12. При необходимости неотложного приема пациента, регистратор направляет пациента к врачу-акушеру-гинекологу участковому или для решения вопроса о приеме к заведующей отделением. Одновременно он оформляет талон амбулаторного пациента, подбирает амбулаторную карту, которая доставляется в кабинет врача.

13. Для решения вопросов, не входящих в компетенцию администратора, последний направляет посетителей к заведующей акушерско-гинекологическим отделением, к заместителю главного врача по КЭР. Для решения спорных и конфликтных ситуаций – к руководителю учреждения или его заместителю.

14. Работа регистратуры организуется с учетом формирования условий для максимального удобства пациентов.

15. В холле регистратуры размещаются расписание приема врачей, номера телефонов контролирующих организаций, информационные стенды, которые оформляются в соответствии с установленным порядком, в визуальном доступном месте и обновляются ежедневно.

16. Окно регистратуры по приему граждан является непосредственным местом работы медицинского регистратора. Общение с регистратором не должно быть затруднено из-за массивной перегородки (застекления) или малого и (или) низко расположенного окна. В регистратуре должно функционировать максимальное количество окон для приема граждан (не менее 2-х). Разговоры на темы, не касающиеся работы у окна работы с пациентом категорически запрещены.

17. Отдельно необходимо предусмотрено окно для оформления листка нетрудоспособности и окно оформления платных медицинских услуг.

18. Сотрудник регистратуры должен иметь соответствующий внешний вид: опрятные медицинский халат (медицинская форма) и медицинскую обувь, именной бейдж, опрятный маникюр, макияж, прическу. Вести разговоры с посетителями в любой ситуации вежливо, корректно, с должным терпением и уважением к пациенту, с соблюдением принципов этики и деонтологии.

20. Регистратура обеспечивается рабочими стационарными телефонами, телефонами с внутренней связью, персональным компьютером с выходом в Региональную медицинскую информационную систему (РМИС), сеть интернет для проверки полиса обязательного медицинского страхования через сайт Территориального фонда ОМС Нижегородской области, принтером, необходимыми канцелярскими принадлежностями.

21. В регистратуре хранятся медицинские карты пациентов, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях и прикрепленных к учреждению. Работники регистратуры несут ответственность за сохранность медицинских карт и содержанием их в надлежащем виде. Медицинские карты систематизируются в стеллажах по участкам, а внутри них — в алфавитном порядке.

22. Медицинские карты амбулаторных больных на руки пациентам не выдаются. На основании письменного заявления пациент имеет право получить выписки из медицинских документов, отражающие состояние его здоровья, их копии. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

23. Медицинские карты амбулаторного пациента хранятся в регистратуре в течение 3 лет, затем поступают в архив медицинской организации для хранения в соответствии с нормативными сроками.

24. В составе регистратуры медицинской организации предусмотрены: рабочее место администраторов, оснащенные компьютерной техникой, стол для самозаписи, инфоматы для самозаписи, помещение для хранения и подбора медицинской документации, помещение под медицинский архив.

25. Старший администратор доводит до сотрудников приказы и распоряжения, определяющие порядок работы, проводит подробный анализ допущенных ошибок, поступивших жалоб от населения на организацию работы регистратуры, осуществляет контроль за своевременным ответом сотрудников регистратуры на устные обращения граждан, в том числе по телефону, за содержанием и актуальностью предоставленной информации, за соблюдением принципов этики и деонтологии, закрепляет медрегистраторов за участками для ведения и надлежащего оформления медицинской документации пациентов в картотеке регистратуры, в соответствии с установленным порядком.

## Регламент общения с пациентами

При общении с посетителями необходимо придерживаться общих правил общения:

1. при ведении дальнейшего диалога обращаться к пациенту следует по имени-отчеству, вежливо, доброжелательно, спокойно. При ведении диалога можно использовать обращения "Будьте добры" или "Будьте любезны".

2. подробно информировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам при любых обстоятельствах, предоставляемая информация должна быть четкой, исчерпывающе развернутой, но при этом не содержать излишних подробностей, препятствующих восприятию главной для обратившегося информации.

3. во время разговора необходимо создать атмосферу взаимного уважения, речь должна быть четкой, внятной, профессиональной, без слов-паразитов, темп речи медленный, ритм речи размеренный, не допускается использование сленговых и бытовых выражений, можно предложить пациенту записать информацию.

4. не следует обсуждать проблему с эмоционально расстроенным человеком, необходимо дать возможность успокоиться, при возникновении угрозы конфликта между работником регистратуры и пациентом старший администратор обязан незамедлительно заменить на рабочем месте работника-участника конфликта, дать ему возможность стабилизировать эмоциональное состояние.

5. во время общения с посетителями запрещается переключение внимания персонала регистратуры на посторонние разговоры (устные и телефонные), в исключительных случаях – не более 10 секунд.

6. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин. При устных и телефонных обращениях сотрудник регистратуры вначале разговора приветствует гражданина и информирует о своей фамилии, имени, отчестве и должности, после чего приступает к выполнению своих функциональных обязанностей в зависимости от ситуации.

7. Во время работы по телефону в справочном режиме при поиске нужной информации не рекомендуется молчать, необходимо комментировать свои действия:

- минуточку, подождите, пожалуйста;
- будьте добры подождать, я сейчас найду необходимую информацию;
- я сейчас уточню;
- я сейчас узнаю для вас;
- минуточку, подождите, пожалуйста, я сейчас занимаюсь вашим вопросом;
- я могу предложить вам следующее;

- если вы оставите свой номер телефона, я уточню информацию и обязательно перезвоню вам.

Время разговора не должно превышать 5 минут. Если для решения проблемы пациента требуется большее время, необходимо известить старшего администратора и информировать пациента о предполагаемом времени ожидания, обеспечив ему посадочное место.

8. Запрещается отправлять пациента без решения проблемы, с которой он обратился. При невозможности сотрудника регистратуры самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен обеспечить переадресацию на старшего администратора, заведующую отделением, заместителю главного врача по КЭР или же обратившемуся гражданину должен быть предоставлен телефонный номер, по которому возможно получить необходимую информацию.

9. Запрещается перенаправлять пациента для самостоятельного решения вопроса о возможности приема врача или проведения диагностического исследования, или поиска медицинской документации.

10. Запрещается перепоручение поиска и доставки медицинских документов непосредственно пациенту.

11. Запрещается разглашение сведений о персональных данных пациента или сведений, входящих в понятие врачебной тайны, ставших известными работнику при выполнении его служебных обязанностей.

12. В рабочее время запрещаются разговоры по личным вопросам (как непосредственно на рабочем месте, так и по телефону).