МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 14 апреля 2017 г. N 676

О ВРЕМЕННОМ РЕГЛАМЕНТЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ

ПОЛИКЛИНИКИ ИЛИ АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ

МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ

В соответствии с приказами Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению" и от 16.04.2012 N 366н "Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи", а также с целью повышения доступности первичной медико-санитарной помощи, оказываемой населению амбулаторно-поликлиническими организациями и подразделениями медицинских организаций Нижегородской области, приказываю:

1. Утвердить:

1.1. временный [Регламент](#P37) работы регистратуры амбулаторно-поликлинической организации или подразделения медицинской организации;

1.2. примерную должностную [инструкцию](#P123) администратора.

2. Руководителям государственных бюджетных организаций Нижегородской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь:

2.1. обеспечить организацию работы регистратуры амбулаторно-поликлинического подразделения в соответствии с [Регламентом](#P37), утвержденным настоящим приказом;

2.2. осуществлять постоянный контроль за обеспечением пациентоориентированной деятельности регистратуры амбулаторно-поликлинического подразделения;

2.3. обеспечить реализацию возможности записи на прием к врачу в электронном виде удаленным доступом;

2.4. ввести ставку администратора в штатное расписание поликлинического отделения при наличии прикрепленного населения более 20 тысяч человек в срок до 01.05.2017 за счет и в пределах штатного расписания;

2.5. организовать ведение видеонаблюдения в холле поликлиники, в регистратуре в режиме реального времени для мониторинга работы регистратуры, с целью осуществления контроля времени ожидания пациента у окна регистратуры (при наличии возможности);

2.6. организовать регулярное обучение сотрудников регистратуры поликлинического отделения вопросам этики и деонтологии.

3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на первого заместителя министра здравоохранения Нижегородской области О.А. Ермилову.

Министр

И.А.ПЕРЕСЛЕГИНА

Приложение N 1

Утверждено приказом

министерства здравоохранения

Нижегородской области

от 14 апреля 2017 года N 676

РЕГЛАМЕНТ

ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОГО

УЧРЕЖДЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Настоящий Регламент устанавливает порядок организации работы регистратуры амбулаторно-поликлинического учреждения медицинской организации.

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

3. Регистратура должна располагаться на первом этаже амбулаторно-поликлинического подразделения, на площадях, рассчитанных в соответствии с плановым количеством посетителей.

4. Руководство работой регистратуры медицинской организации осуществляет заведующий регистратурой (старший медрегистратор), назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации. Старший администратор (регистратор) назначается из числа сотрудников, имеющих опыт работы регистратором не менее 3 лет.

5. Количество ставок медицинских регистраторов в поликлиническом отделении определяется руководителем медицинской организации.

5.1. Квалификационные требования к сотрудникам регистратуры.

5.1.1. Сотрудник регистратуры должен иметь среднее профессиональное образование или среднее (полное) общее образование и дополнительную подготовку по профессиональной деятельности, без предъявления требований к стажу работы.

5.1.2. Сотрудник регистратуры должен знать: правила работы с первичной медицинской документацией, компьютерной и организационной техникой, правила этики и деонтологии, основы трудового законодательства, действующего законодательства в области защиты персональных данных, правила внутреннего трудового распорядка, правила по охране труда и пожарной безопасности, правила записи пациентов на консультативный прием врача-специалиста, диагностические исследования как внутри структурного подразделения и в другие подразделения своей медицинской организации, так и в консультативно-диагностические подразделения иных медицинских организаций, маршрутизацию пациентов и пр.

5.1.3. Сотрудник регистратуры должен владеть следующими практическими навыками:

- работы с компьютерной и организационной техникой;

- оказания первой помощи.

6. Режим работы регистратуры: в рабочие дни с 7:00 до 19:00 часов (при необходимости до 20:00) без перерыва, в две смены, в выходные и праздничные дни с 09:00 до 15:00 часов (при необходимости до 18:00) без перерыва. Временной период с 7:00 часов до начала приема врачей и процедурных кабинетов с 8:00 часов предусмотрен для подготовки рабочей документации и рабочего места медрегистратора. Прием вызовов врача на дом начинается с начала работы регистратуры и заканчивается за 1 час до конца работы регистратуры.

7. Старший медрегистратор (заведующий регистратурой):

7.1. перед началом работы каждой смены организует проведение краткого производственного совещания с ведением "Журнала совещания", при необходимости назначает ответственного сотрудника по работе с обращениями граждан по телефону (call-центр), доводит до сотрудников приказы и распоряжения, определяющие порядок работы, проводит подробный анализ допущенных ошибок, поступивших жалоб от населения на организацию работы регистратуры;

7.2. осуществляет контроль за своевременным ответом медрегистраторов на устные обращения граждан, в том числе по телефону (call-центр), за содержанием и актуальностью предоставленной информации, за соблюдением принципов этики и деонтологии;

7.3. закрепляет медрегистраторов за участками для ведения и надлежащего оформления медицинской документации пациентов в картотеке регистратуры в соответствии с установленным порядком. Медицинский регистратор, закрепленный за определенным участком, несет ответственность за наличие первичной медицинской документации в картотеке регистратуры.

8. Работа регистратуры должна быть организована с учетом формирования условий для максимального удобства пациентов.

9. В целях максимального упрощения взаимодействия пациентов и персонала регистратуры рекомендуется дополнительно предусмотреть 2 функциональные зоны: информационная зона и зона call-центра.

9.1. В информационной зоне целесообразно организовать 2 рабочих места регистраторов, где предоставляются талоны на прием к врачу-специалисту, осуществляется проверка наличия медицинских документов (бланка направления, паспорта, действующего медицинского полиса и пр.).

9.2. В зоне call-центра целесообразно организовать не менее 2 рабочих мест, обеспечивающих предоставление справочной информации по многоканальному телефону и подтверждение электронной записи на прием. Call-центр размещается в отдельном помещении с целью недопущения перегрузки звукового фона регистратуры. Рабочее место администратора call-центра должно быть оборудовано средством связи, персональным компьютером с доступом в информационную систему.

10. Информационные стенды, расписание приема врачей в холле регистратуры должны быть оформлены в соответствии с установленным порядком, в визуально доступном месте и обновляться ежедневно. Над окнами регистратуры по приему граждан необходимо разместить информацию о возможности дистанционной записи на прием к врачу (высота строки информационного стенда должна составлять не менее 30 см, с ярким оформлением).

11. В холле регистратуры должно быть установлено визуально доступное информационное табло (монитор) с указанием наличия свободных талонов к специалистам, информации о проводимых мероприятиях, о порядке получения услуг, о правах пациента. Также необходимо обеспечение трансляции на мониторе информации о здоровом образе жизни, факторах риска развития заболеваний. Кроме того, необходимо разместить информационные стенды с перечнем частных медицинских организаций, работающих в программе ОМС и бесплатно оказывающих медицинские услуги и диагностические исследования, с перечнем бесплатных медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией.

12. 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.

13. В регистратуре должно функционировать максимальное количество окон для приема граждан (не менее 2).

14. Отдельно необходимо предусмотреть окна для оформления листка нетрудоспособности, приема и регистрации вызовов врача на дом (в том числе по неотложным обращениям).

15. Каждый медицинской регистратор, администратор и заведующий регистратурой (старший медрегистратор) должны быть обеспечены рабочим стационарным многоканальным телефоном с внутренней автоматической телефонной станцией, персональным компьютером с выходом в сеть медицинской организации, именным бейджем с указанием Ф.И.О. и должности, цифровым принтером (не менее одного на 2 рабочих места), многоканальным телефоном (не менее одного на три рабочих места).

16. При организации деятельности регистратуры необходимо сформировать комфортные условия для сотрудников и своевременно обеспечивать их канцелярскими принадлежностями.

17. Основными задачами регистратуры медицинской организации являются:

17.1. организация беспрепятственной и безотлагательной предварительной записи больных на прием к врачу, в кабинет медицинской профилактики, кабинет доврачебной помощи (как при их непосредственном обращении в поликлинику, через инфоматы, по телефону, так и через Единый Портал пациента);

17.2. распределение потоков пациентов, требующих оказания плановой или неотложной медицинской помощи, для обеспечения регулирования интенсивности потока населения с целью создания равномерной нагрузки на врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;

17.3. организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного;

17.4. систематизированное хранение, учет и оформление медицинской документации пациентов в установленном порядке, в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 22.11.2004 N 255 "О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг", обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей;

17.5. консультирование пациентов о порядке получения первичной медико-санитарной помощи в медицинских организациях.

18. Для осуществления своих задач регистратура выполняет следующие функции:

18.1. при личном обращении пациента в регистратуру проводится информирование о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам удаленным доступом и на диагностические исследования, организация и осуществление данной записи, о работе кабинета неотложной помощи, о времени и месте приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями; адресах ближайших аптек, ближайшего центра здоровья, в зоне ответственности которого находится данная медицинская организация;

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

18.3. организация оформления листа информированного согласия на обработку персональных данных, проверка полиса обязательного медицинского страхования и документа, удостоверяющего личность пациента, для дальнейшего копирования и внесения в первичную медицинскую документацию пациента (с согласия пациента);

18.4. запись на прием к врачам медицинской организации и регистрация вызовов врачей по месту жительства (пребывания) больного, обеспечение своевременной передачи врачам информации о зарегистрированных вызовах;

18.5. направление в установленном порядке обратившихся в регистратуру граждан на профилактические медицинские осмотры и диспансеризацию взрослого населения;

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

18.7. помощь пациенту при направлении в другие подразделения и/или в другие медицинские организации для осуществления первичной записи;

18.8. оказание практической помощи пациентам при пользовании инфоматом (запись на прием) в холле поликлиники;

18.9. осуществление подбора медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием или вызвавших врача на дом;

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

18.11. оформление листков (справок) временной нетрудоспособности, подтверждение соответствующими печатями выданных больным справок, направлений, рецептов и выписок из медицинской документации, строгий учет и регистрация в специальных журналах листков, справок временной нетрудоспособности и рецептурных бланков;

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

19. В составе регистратуры медицинской организации рекомендуется предусматривать стол справок (рабочее место администратора), инфоматы для самозаписи, помещение для хранения и подбора медицинской документации, помещение под медицинский архив.

20. Регламент общения с пациентами.

20.1. При общении с посетителями сотрудникам регистратуры, call-центра необходимо придерживаться общих правил общения:

20.1.1. подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам при любых обстоятельствах;

20.1.2. предоставляемая информация должна быть четкой, исчерпывающе развернутой, но при этом не содержать излишних подробностей, препятствующих восприятию главной для обратившегося информации;

20.1.3. во время разговора необходимо создать атмосферу взаимного уважения, речь должна быть четкой, внятной, профессиональной, без слов-паразитов, не допускается использование сленговых и бытовых выражений;

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

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

20.2. 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. 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.

20.3. 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 (регистратора), старшую медицинскую сестру поликлиники, заведующего поликлиникой или же обратившемуся гражданину должен быть предоставлен телефонный номер, по которому возможно получить необходимую информацию.

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

20.5. Запрещается перепоручение поиска и доставки медицинских документов непосредственно пациенту. Выдача амбулаторной карты на руки пациенту (его законному представителю) допускается только в случае направления в другую медицинскую организацию (подразделение своей медицинской организации) с обязательной фиксацией данного факта в соответствующем журнале и далее - с отметкой о ее возвращении.

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

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

21. Функции call-центра:

21.1. Информирование пациентов:

21.1.1. о порядке прикрепления к медицинской организации и выбора врача в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи", времени приема врачей всех специальностей как внутри структурного подразделения и иных подразделениях своей медицинской организации, так и в консультативно-диагностических подразделениях иных медицинских организаций;

21.1.2. о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы лабораторий, кабинетов, Центра здоровья, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, в том числе в субботу и воскресенье, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов помещений;

21.1.3. о правилах предварительной записи на плановый прием к врачам-специалистам и диагностические исследования, организация и осуществление данной записи, о работе кабинета неотложной помощи;

21.1.4. о правилах вызова врача на дом, о порядке плановой предварительной записи на прием к врачам удаленным доступом и на диагностические исследования, организация и осуществление данной записи, о работе кабинета неотложной помощи, о времени и месте приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями; адресах ближайших аптек, ближайшего центра здоровья, в зоне ответственности которого находится данная медицинская организация;

21.1.5. о порядке обращения к руководителю структурного подразделения, руководителю медицинской организации и его заместителям и пр.

21.1.6. об отмене приема врача и перезапись на свободное время или к специалисту этого же профиля;

21.2. Прием и регистрация вызовов на дом, их передача специалистам участковой службы и врачам-специалистам для последующего обслуживания.

21.3. Прием информации со станции (отделения) скорой медицинской помощи о неотложных вызовах к пациентам в соответствии с территорией обслуживания, их передача сотрудникам отделения (кабинета) неотложной медицинской помощи для последующего обслуживания.

21.4. Рекомендовать напоминание пациентам о записи (визите) к врачу накануне дня обращения.

Приложение N 2

Утверждено приказом

министерства здравоохранения

Нижегородской области

от 14 апреля 2017 года N 676

ПРИМЕРНАЯ ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ АДМИНИСТРАТОРА

1. Структурное подразделение: регистратура поликлинических отделений.

2. Квалификационные требования и навыки:

2.1. высшее, среднее профессиональное образование;

2.2. владение ПК (Word, Excel, Outlook Express);

2.3. грамотная речь.

3. Администратор должен знать:

3.1. положения законодательства об охране здоровья граждан;

3.2. нормативные правовые документы, регламентирующие деятельность учреждений здравоохранения;

3.3. основы организации лечебно-профилактической помощи;

3.4. правила и нормы охраны труда и техники безопасности;

3.5. основные услуги, оказываемые медицинской организацией;

3.6. ФИО и должности персонала медицинской организации;

3.7. правила приема посетителей в медицинской организации;

3.8. принципы этики и деонтологии.

4. Подчиненность: старшему регистратору, в его отсутствие - заведующему(-ей) поликлиникой.

5. Основные документы, регламентирующие деятельность:

5.1. действующее законодательство, приказы, указания и распоряжения по разделу работы;

5.2. локальные правовые акты, в том числе приказы, распоряжения главного врача;

5.3. должностная инструкция.

6. Обязанности:

6.1. работать в соответствии с Положением о регистратуре, графиком работы и Правилами внутреннего трудового распорядка;

6.2. обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей медицинской организации, созданию для них комфортных условий;

6.3. обеспечивать прием (встречу) посетителей в фойе медицинской организации;

6.4. четко и доступно отвечать на вопросы посетителей о порядке работы медицинской организации, времени и месте приема врачей всех специальностей, видах оказываемой медицинской помощи, порядке прикрепления на медицинское обслуживание, проводимых специальных акциях, программах и предоставлять иную необходимую информацию в пределах своей компетенции;

6.5. информировать посетителей о доступных способах дистанционной записи на прием к врачу (фельдшеру), в том числе через инфомат и региональный портал пациента;

6.6. разъяснять посетителю необходимость заполнения медицинской документации, информированного согласия на обработку персональных данных, анкет;

6.7. объяснять посетителям маршруты движения внутри медицинской организации;

6.8. сопровождать посетителей в случае необходимости в требуемое подразделение или к ответственному работнику медицинской организации;

6.9. иметь на своем рабочем месте расписание врачей всех специальностей, телефоны и адреса основных служб здравоохранения города, телефоны и адреса лечебных учреждений, оказывающих экстренную помощь в вечернее, ночное время, в выходные и праздничные дни, и другую необходимую информацию;

6.10. осуществлять контроль за состоянием информационных стендов, своевременным обновлением информации о режиме работы медицинской организации, медицинского персонала, введении дополнительных услуг;

6.11. вносить предложения по созданию в фойе медицинской организации благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, чистота и порядок);

6.12. при задержке начала приема уточнить у персонала о причинах задержки, времени ожидания, передать эту информацию пациентам в вежливой форме;

6.13. применять меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций среди посетителей;

6.14. информировать пациентов о порядке подачи жалоб и обращений, связанных с неудовлетворительным обслуживанием, контролировать наличие анкет с опросом о качестве предоставленных услуг;

6.15. иметь соответствующий внешний вид: носить медицинский халат, носить свой именной бейдж, иметь опрятный маникюр, макияж, прическу, одежду;

6.16. соблюдать принципы этики и деонтологии, вести разговор с посетителями в любой ситуации вежливо, корректно, с должным терпением и уважением к посетителю;

6.17. в момент обращения посетителя соблюдать правила встречи: поприветствовать, назвать свое имя, отчество и должность, уточнить цель посещения медицинской организации, помочь освоиться в окружающей обстановке;

6.18. соблюдать правила общения: вести разговоры с сотрудниками медицинской организации, только связанные с выполнением своих обязанностей и производственной деятельностью, не обсуждать посетителей или сотрудников медицинской организации (внешний вид, финансовые возможности), не обсуждать и не использовать информацию, полученную при выполнении должностных обязанностей в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

6.19. не давать советов пациентам по лечению или профилактике заболеваний;

6.20. представлять отчет старшему медицинскому регистратору (заведующей регистратурой) по окончании смены (примерное количество обратившихся, тематика задаваемых вопросов, наличие конфликтных ситуаций и т.д.);

6.21. соблюдать правила охраны труда и техники безопасности, правила пожарной безопасности;

6.22. принимать участие в мероприятиях, организуемых администрацией медицинской организации.

7. Администратор имеет право:

7.1. на оборудованное рабочее место, обеспечивающее качественное и эффективное выполнение функциональных обязанностей;

7.2. своевременно получать и пользоваться информационными материалами и нормативно-правовыми документами, необходимыми для исполнения своих должностных обязанностей;

7.3. вносить предложения администрации медицинской организации по улучшению организации помощи населению, по улучшению организации и условий своего труда;

7.4. повышать свою профессиональную квалификацию.

8. Администратор взаимодействует со всеми структурными подразделениями медицинской организации, внешними структурами в пределах своей компетенции.

9. Критерии эффективности работы:

9.1. соблюдение норм этики и деонтологии;

9.2. вежливое, культурное обслуживание посетителей;

9.3. вежливое взаимодействие с персоналом;

9.4. соответствие и опрятность униформы;

9.5. наличие бейджа;

9.6. свободная ориентация в расписании работы специалистов и иной справочной информации;

9.7. своевременная корректировка справочной информации;

9.8. ориентация по территориальной закрепленности;

9.9. ориентация в видах оказываемой медицинской помощи;

9.10. ориентация в проводимых медицинской организацией мероприятиях и специальных программах для отдельных категорий граждан.

10. Администратор несет ответственность за:

10.1. четкое и своевременное выполнение обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией;

10.2. соблюдение правил встречи и правил общения;

10.3. соблюдение правил внутреннего трудового распорядка;

10.4. соблюдение правил техники безопасности и охраны труда;

10.5. соблюдение правил пожарной безопасности;

10.6. соблюдение трудовой и исполнительской дисциплины;

10.7. разглашение сведений, составляющих врачебную тайну;

10.8. неисполнение Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".