



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

04.08.2017

№ 735р

Об утверждении методических рекомендаций по организации работы регистратуры медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь населению на территории Астраханской области

На основании приказов Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» и от 16.04.2012 №366н «Об утверждении порядка оказания педиатрической помощи», в целях повышения эффективности деятельности медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Астраханской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, за исключением оказывающих первичную специализированную медико-санитарную помощь по профилю «Стоматология» (далее – медицинская организация):

1. Утвердить прилагаемые:

1.1. Методические рекомендации по организации работы регистратуры медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению на территории Астраханской области.

1.2. Методические рекомендации по организации работы регистратуры медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь детскому населению на территории Астраханской области.

2. Руководителям медицинских организаций использовать Методические рекомендации, указанные в пункте 1 настоящего распоряжения, при оказании первичной медико-санитарной помощи.

3. Признать утратившим силу распоряжение министерства здравоохранения Астраханской области от 21.12.2016 № 1685р «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы регистратуры медицинских организаций, оказывающих первичную медико-

санитарную помощь взрослому населению на территории Астраханской области».

4. Отделу нормативно-правового обеспечения министерства здравоохранения Астраханской области (Евдоксина Т.В.) обеспечить включение настоящего распоряжения в электронную базу данных ООО «Информационный центр «КонсультантПлюс» и ООО «Астрахань-Гарант-Сервис».

5. Директору государственного бюджетного учреждения здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно-аналитический центр» Шумеленковой В.Н. разместить настоящее распоряжение на официальном сайте министерства здравоохранения Астраханской области в течение 3 дней со дня его подписания.

6. Распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Министр



П.Г. Джувалыков

УТВЕРЖДЕНЫ
распоряжением
министерства
здравоохранения
Астраханской области
от 04.08.2012 № 735/р

Методические рекомендации по организации работы регистратуры медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению на территории Астраханской области

1. Общие положения

Настоящие методические рекомендации по организации работы регистратуры медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению на территории Астраханской области (далее – Методические рекомендации), устанавливает единые требования к организации деятельности регистратуры на основе Правил организации деятельности регистратуры поликлиники (врачебной амбулатории, центра общей врачебной практики (семейной медицины), согласно приложению №4 к Положению об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению, утвержденному приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

Основными задачами регистратуры являются оформление, систематизация и хранение учетной формы №025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» (далее – форма №025/у), предварительная запись пациентов на прием, регулирование интенсивности потока пациентов для обеспечения равномерной нагрузки на приемы к специалистам, своевременная доставка амбулаторных карт в кабинеты специалистов, осуществляющих прием пациентов, информирование пациентов в рамках деятельности поликлинического отделения (поликлиники).

Непосредственное руководство работой регистратуры осуществляет старший медрегистратор, назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации. Ответственным лицом за работу регистратуры является заместитель главного врача по лечебной работе (поликлинической работе) либо заведующий поликлиническим подразделением (поликлиникой).

Условия для работы в помещении регистратуры (температура, влажность, скорость движения воздуха, освещенность и т.д.) должны соответствовать требованиям действующих на территории Российской Федерации санитарных правил и норм.

Рекомендуется визуальная организация регистратуры по типу «ресепшен» (без заградительных стекол) или типа «open space».

Для удобства обслуживания пациентов с физическими ограничениями административная стойка регистратуры организуется с разной высотой столешниц.

Регистратура должна быть оснащена стационарным телефоном, предпочтительно многоканальным с внутренней автоматической телефонной станцией, персональным компьютером с возможностью работы с сервисом «Электронная регистратура», принтером (не менее одного на 2 рабочих места), многофункциональным (печатающим) устройством (не менее одного на три рабочих места). Необходимо предусмотреть расположение многоканального телефона в отдельном помещении.

Медицинские регистраторы и старший медрегистратор должны быть обеспечены бейджами с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

На одного или нескольких медицинских регистраторов целесообразно возложить функции менеджера (администратора) поликлиники для информационного сопровождения пациентов, прошедшего курсы по изучению основ общения с пациентами по этике, деонтологии, психологии, конфликтологии и т.п.

Время пребывания пациентов у регистратуры не должно превышать 10 минут.

Для обеспечения рационального выполнения функций регистратуры по разделам работы необходимо организовывать основные рабочие места с визуальной информацией о выполняемых функциях. В целях повышения эффективности работы регистратуры и снижения времени ожидания пациентов возможна организация дополнительных рабочих мест с перераспределением функций.

Для создания комфортных условий пребывания пациентов в поликлинике рядом с регистратурой и в холлах с учетом особенностей помещений и технических параметров поликлиники, должны быть организованы для пациентов зоны ожидания приема. В зонах ожидания рекомендуется размещать мебель с достаточным количеством посадочных мест, климатическую технику для нормализации температуры воздуха, телевизионные панели для демонстрации видеороликов профилактической направленности, кулеры с питьевой водой, одноразовыми стаканчиками, емкостью для использованных стаканчиков.

2. Требования к содержанию и размещению информации для пациентов

Информация в регистратуре и холле поликлиники размещается в доступной, наглядной, понятной форме, при этом обеспечиваются открытость, актуальность, полнота, достоверность и простота ее восприятия пациентами. Информационные материалы должны быть выполнены крупными контрастными буквами без отражающих поверхностей. Недопустимо использование самодельных примитивных видов наглядной информации, в том числе в пластиковых прозрачных файлах.

Информационные материалы должны включать:

- перечень подразделений поликлиники с указанием номеров кабинетов (поэтажно) и расписания работы врачей;
- контактные телефоны администрации медицинской организации и поликлинического отделения (поликлиники);
- место и часы приема населения главным врачом и его заместителями;
- перечень вышестоящих инстанций в сфере здравоохранения с указанием адресов, номеров телефонов и фамилии, имени, отчества руководителей;
- наименование медицинских организаций (подразделений), оказывающих неотложную первичную специализированную медико-санитарную помощь (по профилям травматология, оториноларингология, офтальмология, стоматология и т.п.) указанием их адреса, номера телефона и режима работы;
- перечень документов, необходимых для осуществления приема пациента в поликлинике;
- правила записи пациента на прием различными способами;
- номера телефонов для вызова медработника на дом по месту жительства (пребывания) пациента;
- правила подготовки пациента к различным медицинским исследованиям (крови, мочи, УЗИ, рентгенографии и т.д.);
- сроки и порядок проведения диспансеризации и профилактических осмотров взрослого населения с указанием возраста пациентов, подлежащих диспансеризации в текущем году;
- выдержки из программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи;
- перечень категорий граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи;
- сведения о праве выбора медицинской организации и лечащего врача;
- перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;
- перечень лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной,

кровотворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей;

- перечень лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

- перечень лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой;

- адреса и время работы ближайших аптек (пунктов), отпускающих лекарственные препараты бесплатно или со скидкой;

- адрес и время работы ближайшего центра здоровья;

- информация о защите прав граждан, застрахованных в системе ОМС, включая адреса и телефоны территориального фонда ОМС, страховых медицинских организаций, работающих в системе ОМС и расположенных на территории Астраханской области;

- правила предоставления платных медицинских услуг;

- перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен;

- иная информация, которая размещается по решению органов управления в сфере здравоохранения и руководителя медицинской организации.

Ответственность за подготовку вышеуказанных информационных материалов несет заместитель главного врача по лечебной работе (поликлинической работе) либо заведующий поликлиническим подразделением (поликлиникой) медицинской организации, которые предоставляют медицинским регистраторам материалы для их размещения в разрешенных руководителем медицинской организации местах, позволяющих пациентам беспрепятственно ознакомиться с информацией.

3. Требования к организации контакта персонала регистратуры с посетителями

В целях улучшения реализации этических принципов общения медицинских регистраторов с пациентами следует придерживаться следующих правил общения и требований к внешнему виду:

- использовать стандартные фразы для начала беседы («Доброе утро» - с 9.00 до 12.00, «Добрый день» - с 12.00 до 17.00, «Добрый вечер» - с 17.00 до 21.00), если беседа предстоит по телефону – назвать поликлинику;
- проявлять в разговорах тактичность и доброжелательность;
- исключать в голосе интонацию недовольства или превосходства;

- не допускать плохих отзывов о других медицинских организациях и медицинских работниках;
- избегать фраз «я не знаю», «мы этого не делаем», «у меня нет этой информации», используя фразы «я уточню информацию», «я сообщу Вам, как только узнаю» и т.п.
- не употреблять сленговые и нецензурные слова, повышать голос и кричать;
- не отвлекаться на беседы с коллегами, разговоры по телефону во время общения с пациентом;
- иметь опрятный внешний вид (чистая и отглаженная форменная одежда, соответствующая корпоративному стилю, бейдж, расположенный в зоне груди с левой стороны, аккуратная прическа, неброский макияж и маникюр, обувь на невысоком каблуке).

4. Требования к работе менеджера (администратора) поликлиники

Основным рабочим местом менеджера (администратора) поликлиники является главный холл поликлиники на первом этаже или холл, расположенный рядом со стойками регистратуры.

В целях осуществления функций менеджер (администратор) поликлиники проводит на постоянной основе:

- информирование пациентов об услугах и режиме работы подразделений поликлиники;
- участие в регулировании потоков (маршрутизации) пациентов;
- поддержание культурного обслуживания пациентов и комфортного их пребывания в поликлинике;
- принятие мер к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций в пределах своей компетенции;
- своевременное информирование руководства поликлиники о недостатках при общении персонала поликлиники с пациентами, а также об ухудшении условий пребывания посетителей.

Менеджеру (администратору) поликлиники при осуществлении своих функций не рекомендуется на длительное время покидать основное рабочее место.

5. Функции основных рабочих мест регистратуры

Для выполнения возложенных на регистратуру функций выделяются следующие рабочие места:

- «Стойка предварительной записи на прием»;
- «Стойка регистрации информации»;
- «Стойка маршрутизации»;
- «Картохранилище».

При необходимости могут быть организованы дополнительные рабочие места с перераспределением функций.

К функциям рабочего места «Стойка предварительной записи на прием» относятся:

- прием звонков, поступающих в медицинскую организацию;
- запись на прием к врачу пациентов при непосредственном обращении и по телефону;
- прием вызовов врача на дом по месту жительства (пребывания) больного при непосредственном обращении и по телефону.

К функциям рабочего места «Стойка регистрации информации» относятся:

- актуализация данных о пациенте в медицинских информационных системах;
- оформление добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство, согласия на обработку персональных данных или отказов от них;
- контроль информации о прохождении пациентом диспансеризации определенной категории граждан, профилактического медицинского осмотра, флюорографии, маммографии, смотрового кабинета;
- оформление формы №025/у с заполнением титульного листа согласно действующим нормативным документам;
- оформление прикрепления пациента к медицинской организации согласно действующим нормативным правовым актам;
- подтверждение соответствующими печатями выданных в поликлинике справок, направлений, рецептов, листков нетрудоспособности и выписок из медицинской документации.

К функциям рабочего места «Стойка маршрутизации» относятся:

- оформление формы №025-1/у «Талон пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» (далее – Талон). На пациентов, предварительно записанных на прием, печать и доставка Талона в кабинеты врачей осуществляются до начала приема пациента вместе с формой №025/у;

- работа с льготными категориями граждан (ВОВ и др.);
- работа с маломобильными группами населения;
- направление пациентов в кабинет доврачебного приема;
- направление пациентов к дежурному врачу.

К функциям рабочего места «Картоохранилище» относятся:

- систематизированное хранение медицинской документации на пациентов (формы №025/у);
- обеспечение доставки медицинской документации на пациентов (формы №025/у и Талона) в кабинеты специалистов, осуществляющих амбулаторный прием и диагностические исследования.

Регистратор на рабочем месте «Стойка регистрации информации» направляет пациента к врачу-терапевту участковому, врачу общей практики (семейному врачу), врачу-специалисту, дежурному врачу и в кабинет доврачебного приема.

К врачу-терапевту участковому, врачу общей практики (семейному врачу), врачу-специалисту пациенты направляются на прием после записи в следующих случаях:

- при необходимости оказания медицинской помощи при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующей экстренной и неотложной медицинской помощи и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью;

- при необходимости проведения диагностики и лечения различных заболеваний и состояний, интерпретации данных диагностических исследований и динамического наблюдения по профилю заболевания;

- при необходимости направления пациента на плановую консультацию к врачам-специалистам по профилю заболевания (невролог, кардиолог, эндокринолог, гастроэнтеролог, инфекционист и др.), в том числе для оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной

медицинской помощи, медицинской реабилитации по медицинским показаниям, санаторно-курортного лечения;

- при необходимости проведения экспертизы временной нетрудоспособности и (или) оформления документов для направления на медико-социальную экспертизу и других случаев, определенных законодательством.

К дежурному врачу направление осуществляется при отсутствии предварительной записи на прием в следующих случаях:

- при необходимости оказания медицинской помощи в неотложной или экстренной форме;

- при обращении пациента, выписанного из стационара;

- при обращении пациента с листком нетрудоспособности, выданным иной медицинской организацией.

Прием дежурного врача осуществляется при наличии Талона, выданного регистратором с использованием медицинской информационной системы.

В кабинет доврачебного приема направление осуществляется в следующих случаях:

- решение вопроса о срочности направления к врачу;

- проведение антропометрии, измерение артериального и глазного давления, температуры тела, остроты зрения и слуха, других диагностических манипуляций, выполнение которых входит в компетенцию работников со

средним медицинским образованием;

- заполнение паспортной части санаторно-курортной карты и направления на медико-социальную экспертизу, внесение в них данных лабораторных и других функционально-диагностических исследований;

- оформление справок, выписок из формы №025/у, направлений на обследование, назначенное лечащим врачом в формы №025/у, и другой медицинской документации, оформление и ведение которой входят в компетенцию работников со средним медицинским образованием;

- разъяснение по подготовке к исследованиям и процедурам при необходимости.

6. Маршрутизация потоков пациентов

Всех посетителей встречает менеджер (администратор) и кратко выясняет повод посещения поликлиники.

Менеджер (администратор) в зависимости от повода посещения поликлиники направляет посетителя к определенному рабочему месту регистратора, в кабинет доврачебного приема или дежурному врачу, врачам-специалистам, лечебно-диагностические подразделения.

Все пациенты, предварительно самостоятельно записавшиеся к врачу-терапевту участковому, врачу общей практики (семейному врачу) и врачам-специалистам, к которым разрешена самостоятельная предварительная запись, но впервые обратившиеся за получением первичной медико-санитарной помощи предупреждаются о необходимости наличия полиса ОМС, паспорта гражданина и направляются к «Стойке регистрации информации» для актуализации персональных данных, после чего направляются к соответствующему кабинету врача (зону ожидания) для ожидания назначенного приема.

Пациенты, повторно посещающие врача в рамках одного случая заболевания, при наличии предварительной записи, сделанной врачом на предыдущем приеме, направляются сразу к соответствующему кабинету врача (зону ожидания) для ожидания назначенного приема.

Все пациенты, нуждающиеся в плановой медицинской помощи (без явных признаков угрозы здоровью или жизни), не осуществившие самостоятельно предварительную запись к врачу-терапевту участковому, врачу общей практики (семейному врачу) и врачам-специалистам, к которым разрешена самостоятельная предварительная запись, информируются об основных положениях Порядка работы медицинских организаций Астраханской области с сервисом «Запись на прием к врачу», утвержденного постановлением министерства здравоохранения Астраханской области от 10.04.2013 № 41П и административного регламента «Прием заявок (запись) на прием к врачу в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области», утвержденного постановлением министерства здравоохранения

Астраханской области от 19.03.2012 №25П (при необходимости направляются для детального изучения положений Порядка и регламента к размещенной на стендах информации) и адресуются к «Стойке предварительной записи на прием» для поиска свободной записи на текущий или последующие дни.

Пациенты без записи, требующие приема в текущий день, в зависимости от повода обращения, направляются в кабинет доврачебного приема или дежурного врача в порядке сформировавшейся очередности.

Пациенты без записи с признаками заболевания, требующего неотложной медицинской помощи (без признаков угрозы жизни), в зависимости от состояния направляются в кабинет доврачебного приема либо к ним приглашается медицинский работник кабинета доврачебного приема или дежурный врач для определения дальнейшей тактики.

Всем пациентам с признаками, требующими медицинской помощи в экстренной форме (с признаками угрозы жизни), незамедлительно вызываются бригада скорой медицинской помощи и дежурный врач поликлиники (при отсутствии - средний медицинский работник) для оказания медицинской помощи до приезда бригады скорой медицинской помощи.

При необходимости оформления медицинской документации, оформление которой не требует проведения врачебного осмотра, а также при желании пациента измерить артериальное давление, температуру тела и т.д., получить дополнительные к имеющимся информационным материалам разъяснения и рекомендации по подготовке к исследованиям и процедурам направляются в кабинет доврачебного приема.

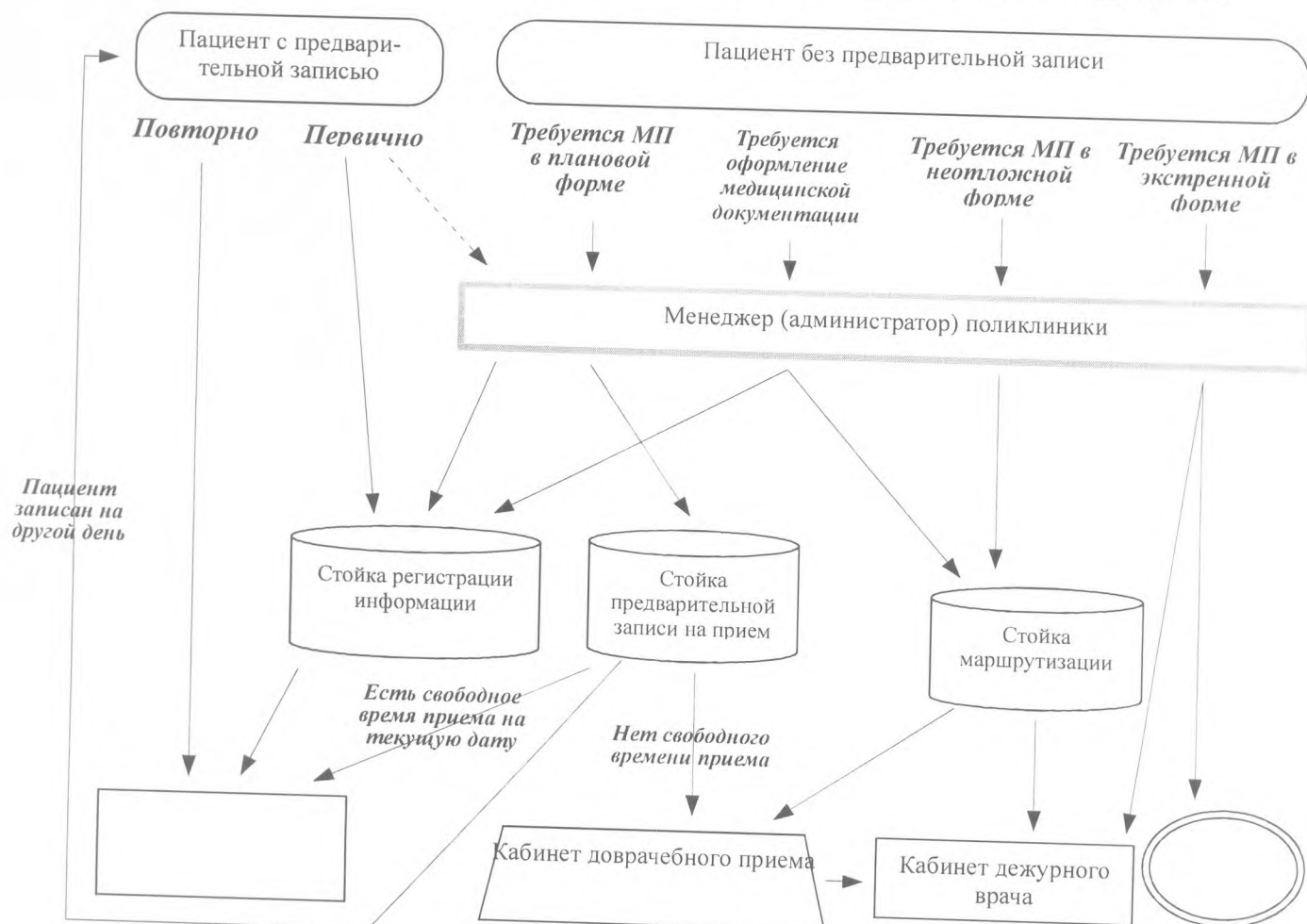
При необходимости решения вопроса о продлении или закрытии листка нетрудоспособности, выданного иной медицинской организацией, а также обращении пациента, выписанного из стационара, пациент направляется к «Стойке предварительной записи на прием», где по возможности пациента записывают на прием к врачу-терапевту участковому или необходимому врачу-специалисту до истечения срока, установленного листком нетрудоспособности. Если требуется решение вопроса в течение текущего дня, пациент направляется к «Стойке маршрутизации» для получения Талона к посещению дежурного врача.

При обращении пациента, имеющего право на внеочередное оказание медицинской помощи, менеджер (администратор) направляет пациента к «Стойке маршрутизации» для организации внеочередного приема в соответствии с порядком, установленным в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Астраханской области.

При обращении за медицинской помощью пациента, имеющего ограничения в передвижении, менеджер (администратор) совместно с регистратором на рабочем месте «Стойка маршрутизации» информирует пациента об имеющихся в поликлинике условиях для лиц с ограниченными

возможностями и принимает необходимые меры по обеспечению возможности передвижения данного пациента в поликлинике.

Схема основных направлений маршрутизации потоков пациентов



7. Перечень медицинской документации регистратуры

1. Форма №025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях».
2. Форма №025-1/у «Талон пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях».
3. Форма №031/у «Книга записи вызовов врачей на дом».
4. Журнал учета движения медицинских карт.

8. Организация хранения, выдачи и движения форм медицинской документации №025/у

В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента заводится форма №025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях», которая является юридическим документом медицинской организации. Единственным местом хранения форм №025/у в медицинской организации является «Картохранилище» регистратуры, доступ в которое должен быть разрешен только регистраторам. Необходимо предусмотреть расположение «Картохранилища» в отдельном помещении.

Все специалисты медицинской организации обязаны вернуть формы №025/у в регистратуру в тот же день после приема пациентов, кроме случаев проведения проверок медицинских карт. Старший медицинский регистратор отвечает за организацию работы оборота форм №025/у.

В регистратуре форма №025/у хранится в течение 5 лет с момента последнего посещения пациентом. По истечении этого периода или после смерти пациента формы №025/у передаются в архив медицинской организации для хранения в течение 25 лет, для чего оформляются и комплектуются в соответствии с требованиями к подготовке документов для сдачи в архив.

При достижении бумажной формой №025/у объема, затрудняющего ее хранение и обращение, данные за последние 3 года переносятся в новую форму №025/у, а старая передается в архив.

Хранение форм №025/у в регистратуре осуществляется на специальных стеллажах, обеспечивающих удобный и быстрый поиск карт. Для поддержания хорошего внешнего вида форм №025/у, обеспечения своевременной сортировки и сохранности за каждым регистратором закрепляется определенная часть картотеки.

Во всех случаях изъятия форм №025/у (на проверку, экспертизу, подготовку ответов на запросы и т.д.) медрегистратор оставляет запись в Журнале учета движения медицинских карт с отметкой об изъятых формах №025/у, времени их изъятия, времени возврата и местонахождении их вне регистратуры.

В медицинской организации должна быть организована возможность ознакомления с медицинской картой в порядке, установленном приказом Министерства здравоохранения РФ от 29.06.2016 №425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»

В Журнале учета движения медицинских карт заполняется:

- фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон пациента или его законного представителя, данные документа, удостоверяющего личность;
- срок, на который выдана форма №025/у;
- основания выдачи;

- дата возврата.

Старший медрегистратор контролирует по журналу своевременность возвращения формы №025/у в медицинскую организацию.

Пациент или его законный представитель имеет право на основании письменного заявления на предоставление медицинских документов, их копий, выписки из медицинской документов.

Основания, порядок, сроки предоставления медицинской документации (их копии) и выписок из них, устанавливаются Министерством здравоохранения РФ.

В целях обеспечения рационального документооборота форм №025/у в поликлинике следует соблюдать следующую схему ее движения:

- регистратура осуществляет формирование листов приема врачей и назначенных исследований с использованием информационной медицинской системы (далее - лист приема);

- на основании листов приема сотрудник «Картохранилища» осуществляется подбор форм №025/у;

- формы №025/у пациентов, записанных на текущий день, передаются в подразделения, осуществляющие прием пациента;

- каждые 2 часа сотрудник «Картохранилища» обходит подразделения, осуществляющие прием пациента, и принимает к возврату формы №025/у пациентов, получивших медицинскую помощь;

- при назначении пациенту повторного визита и в период временной нетрудоспособности пациента форма №025/у данного пациента может оставаться в кабинете лечащего врача при соответствующем оформлении в журнале учета движения медицинских карт.

Для улучшения контроля за движением формы №025/у в медицинской организации могут внедряться информационные системы, основанные на методе радиочастотной идентификации форм №025/у, посредством крепления на них микрочипов, способных записывать, хранить, передавать уникальный код, который дистанционно идентифицируется мобильным или стационарным считывателем кодов.

УТВЕРЖДЕНЫ
распоряжением
министерства
здравоохранения
Астраханской области
от _____ № _____

Методические рекомендации
по организации работы регистратуры медицинских организаций,
оказывающих первичную медико-санитарную помощь
детскому населению на территории Астраханской области

1. Общие положения

Настоящие методические рекомендации по организации работы регистратуры медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь детскому населению на территории Астраханской области (далее – Методические рекомендации), используются для установления единых подходов к организации деятельности регистратуры медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь детскому населению на территории Астраханской области на основании приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 16.04.2012 г №366н «Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи».

Основными задачами регистратуры являются оформление, систематизация и хранение учетной формы №112/у «История развития ребенка» (далее – форма №112/у), утвержденной приказом Министерства здравоохранения СССР от 04.10.1980 № 1030 «Об утверждении форм первичной медицинской документации учреждений здравоохранения», предварительная запись пациентов на прием, регулирование интенсивности потока пациентов для обеспечения равномерной нагрузки на приемы к специалистам, своевременная доставка амбулаторных карт в кабинеты специалистов, осуществляющих прием пациентов, информирование пациентов в рамках деятельности поликлинического отделения (поликлиники).

Лицом, ответственным за работу регистратуры, является заместитель главного врача по лечебной работе (поликлинической работе) либо заведующий поликлиническим подразделением (поликлиникой).

Условия для работы в помещении регистратуры (площадь, температура, влажность, скорость движения воздуха, освещенность и т.д.) должны соответствовать требованиям действующих на территории Российской Федерации санитарных правил и норм.

Рекомендуется визуальная организация регистратуры по типу «ресепшен» (без заградительных стекол) или типа «open space».

Для удобства обслуживания пациентов с физическими ограничениями административная стойка регистратуры организуется с разной высотой столешниц.

Регистратура должна быть оснащена стационарным телефоном, предпочтительно многоканальным с внутренней автоматической телефонной станцией, персональным компьютером с возможностью работы с сервисом «Электронная регистратура», принтером (не менее одного на 2 рабочих места), многофункциональным (печатающим) устройством (не менее одного на три рабочих места). Необходимо предусмотреть расположение многоканального телефона в отдельном помещении.

Медицинские регистраторы (далее – медрегистраторы) должны быть обеспечены бейджами с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

На одного или нескольких медрегистраторов целесообразно возложить функции менеджера (администратора) поликлиники для информационного сопровождения пациентов, прошедшего обучающие курсы по изучению основ общения с пациентами, по этике, деонтологии, психологии, конфликтологии.

Время пребывания пациента у регистратуры не должно превышать 10 минут.

Для обеспечения рационального выполнения функций регистратуры по разделам работы необходимо организовывать основные рабочие места с визуальной информацией о выполняемых функциях. В целях повышения эффективности работы регистратуры и снижения времени ожидания пациентов возможна организация дополнительных рабочих мест с перераспределением функций.

Для создания комфортных условий пребывания пациентов в поликлинике рядом с регистратурой и в холлах с учетом особенностей помещений и технических параметров поликлиники должны быть организованы для пациентов зоны ожидания приема. В зонах ожидания рекомендуется размещать мебель с достаточным количеством посадочных мест, климатическую технику для нормализации температуры воздуха, телевизионные панели для демонстрации видеороликов профилактической направленности и мультфильмами, резервуары с питьевой водой (кулеры, диспенсеры), пластиковыми стаканчиками одноразового использования и емкостью для сбора использованных стаканчиков.

2. Содержание и размещение информации для пациентов

Информация в регистратуре и холле поликлиники размещается в доступной, наглядной, понятной форме, при этом обеспечиваются открытость, актуальность, полнота, достоверность и простота ее восприятия пациентами.

Информационные материалы должны быть выполнены крупными контрастными буквами без отражающих поверхностей. Недопустимо использование самодельных примитивных видов наглядной информации, в том числе в пластиковых прозрачных файлах.

Информационные материалы должны включать:

- перечень подразделений поликлиники с указанием номеров кабинетов (поэтажно) и расписания работы врачей;
- контактные телефоны администрации медицинской организации и поликлинического отделения (поликлиники);
- место и часы приема населения главным врачом и его заместителями;
- перечень вышестоящих инстанций в сфере здравоохранения с указанием адресов, номеров телефонов и фамилии, имени, отчества руководителей;
- наименование медицинских организаций (подразделений), оказывающих неотложную первичную специализированную медико-санитарную помощь (по профилям травматология, оториноларингология, офтальмология и т.п.) указанием их адреса, номера телефона и режима работы;
- перечень документов, необходимых для осуществления приема пациента в поликлинике.
- правила записи пациента на прием различными способами;
- номера телефонов для вызова медработника на дом по месту жительства (пребывания) пациента;
- правила подготовки пациента к различным медицинским исследованиям (крови, мочи, УЗИ, рентгенографии и т.д.);
- сроки и порядок проведения медицинских осмотров несовершеннолетних в соответствии приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21.12.2012 №1346н «О Порядке прохождения несовершеннолетними медицинских осмотров, в том числе при поступлении в образовательные учреждения и в период обучения в них»;
- выдержки из программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи;
- перечень категорий граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи;
- сведения о праве выбора медицинской организации и лечащего врача;
- перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;
- перечень лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей;
- перечень лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;
- перечень лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном

лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой;

- адреса и время работы ближайших аптек (пунктов), отпускающих лекарственные препараты бесплатно или со скидкой;

- адрес и время работы ближайшего центра здоровья для детского населения;

- информация о защите прав граждан, застрахованных в системе ОМС, включая адреса и телефоны территориального фонда ОМС, страховых медицинских организаций, работающих в системе ОМС и расположенных на территории Астраханской области;

- правила предоставления платных медицинских услуг;

- перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен;

- иная информация, которая размещается по решению органов управления в сфере здравоохранения и руководителя медицинской организации.

Ответственность за подготовку вышеуказанных информационных материалов несет заместитель главного врача по лечебной работе (поликлинической работе) либо заведующий поликлиническим подразделением (поликлиникой) медицинской организации, которые предоставляют медрегистраторам материалы для их размещения в разрешенных руководителем медицинской организации местах, позволяющих пациентам беспрепятственно ознакомиться с информацией.

3. Требования к организации контакта персонала регистратуры с посетителями

В целях улучшения реализации этических принципов общения медрегистраторов с законными представителями пациентов и непосредственно пациента следует придерживаться следующих положений этического содержания:

- использовать стандартные фразы для начала беседы («Доброе утро» - с 9.00 до 12.00, «Добрый день» - с 12.00 до 17.00, «Добрый вечер» - с 17.00 до 21.00), если беседа предстоит по телефону – назвать поликлинику;

- проявлять в разговорах тактичность и доброжелательность;

- исключать в голосе интонацию недовольства или превосходства;

- не допускать плохих отзывов о других медицинских организациях и медицинских работников;

- избегать фраз «я не знаю», «мы этого не делаем», «у меня нет этой информации», используя фразы «я уточню информацию», «я сообщу Вам, как только узнаю» и т.п.

- не употреблять сленговые и нецензурные слова, повышать голос и кричать;

- не отвлекаться на беседы с коллегами, разговоры по телефону во время общения с пациентом;

- иметь опрятный внешний вид (чистая и отглаженная форменная одежда, соответствующая корпоративному стилю, аккуратная прическа, неброский макияж и маникюр, обувь на невысоком каблуке);

- носить бейдж с фамилией, именем, отчеством и должностью сотрудника, расположенный в зоне, удобной для прочтения пациентом (верхняя половина грудной клетки с левой стороны).

4. Требования к работе менеджера (администратора) поликлиники.

Основным рабочим местом менеджера (администратора) поликлиники является главный холл поликлиники на первом этаже или холл, расположенный рядом со стойками регистратуры.

В целях осуществления функций менеджер (администратор) поликлиники проводит на постоянной основе:

- информирование пациентов об услугах и режиме работы подразделений поликлиники;
- участие в регулировании потоков (маршрутизации) пациентов;
- поддержание культурного обслуживания пациентов и комфортного их пребывания в поликлинике;
- принятие мер к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций в пределах своей компетенции;
- своевременное информирование руководства поликлиники о недостатках при общении персонала поликлиники с пациентами, а также об ухудшении условий пребывания посетителей.

Менеджеру (администратору) поликлиники при осуществлении своих функций не рекомендуется на длительное время покидать основное рабочее место.

5. Функции основных рабочих мест регистратуры

Для выполнения возложенных на регистратуру функций выделяются следующие рабочие места:

- «Стойка предварительной записи на прием»;
- «Стойка регистрации информации»;
- «Стойка маршрутизации»;
- «Картохранилище».

При необходимости могут быть организованы дополнительные рабочие места с перераспределением функций.

К функциям рабочего места «Стойка предварительной записи на прием» относятся:

- прием звонков, поступающих в регистратуру поликлиники от законных представителей несовершеннолетнего пациента или несовершеннолетнего пациента в возрасте старше пятнадцати лет;
- запись на прием к врачу пациентов при непосредственном обращении законных представителей несовершеннолетнего пациента или несовершеннолетнего пациента в возрасте старше пятнадцати лет и по телефону;
- прием вызовов врача на дом по месту жительства (пребывания) больного при непосредственном обращении и по телефону законного

представителя несовершеннолетнего пациента или несовершеннолетнего пациента в возрасте старше пятнадцати лет.

- направление пациентов к врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу), врачу-специалисту.

К функциям рабочего места «Стойка регистрации информации» относятся:

- актуализация данных о пациенте в медицинских информационных системах;

- помощь законному представителю несовершеннолетнего пациента или несовершеннолетнему пациенту в возрасте старше пятнадцати лет в заполнении бланков добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство, согласия на обработку персональных данных или отказов от них;

- оформление прикрепления пациента к медицинской организации согласно действующим нормативным правовым актам;

- подтверждение соответствующими печатями выданных в поликлинике справок, направлений, рецептов, листов нетрудоспособности и выписок из медицинской документации;

- направление пациентов к врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу), врачу-специалисту.

К функциям рабочего места «Стойка маршрутизации» относятся:

- оформление формы №025-1/у «Талон пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» (далее – Талон);

- печать, доставка Талона и формы №025/у в кабинеты врачей до начала приема пациента, предварительно записанного на прием;

- работа с маломобильными группами населения.

К функциям рабочего места «Картохранилище» относятся:

- систематизированное хранение медицинской документации на пациентов (формы №112/у);

- обеспечение доставки медицинской документации на пациентов (формы №112/у и Талона) в кабинеты специалистов, осуществляющих амбулаторный прием и диагностические исследования.

К врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу), врачу-специалисту пациенты направляются на прием после записи в следующих случаях:

- при необходимости оказания медицинской помощи при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующей экстренной и неотложной медицинской помощи и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью;

- при необходимости проведения диагностики и лечения различных заболеваний и состояний, интерпретации данных диагностических исследований и динамического наблюдения по профилю заболевания;

- при необходимости направления пациента на плановую консультацию к врачам-специалистам по профилю заболевания (невролог, детский кардиолог, детский эндокринолог, гастроэнтеролог и др.), в том числе для

оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи, медицинской реабилитации по медицинским показаниям, санаторно-курортного лечения;

- при оформлении документов для направления на медико-социальную экспертизу.

Прием пациентов без предварительной записи на прием к врачу осуществляется в следующих случаях:

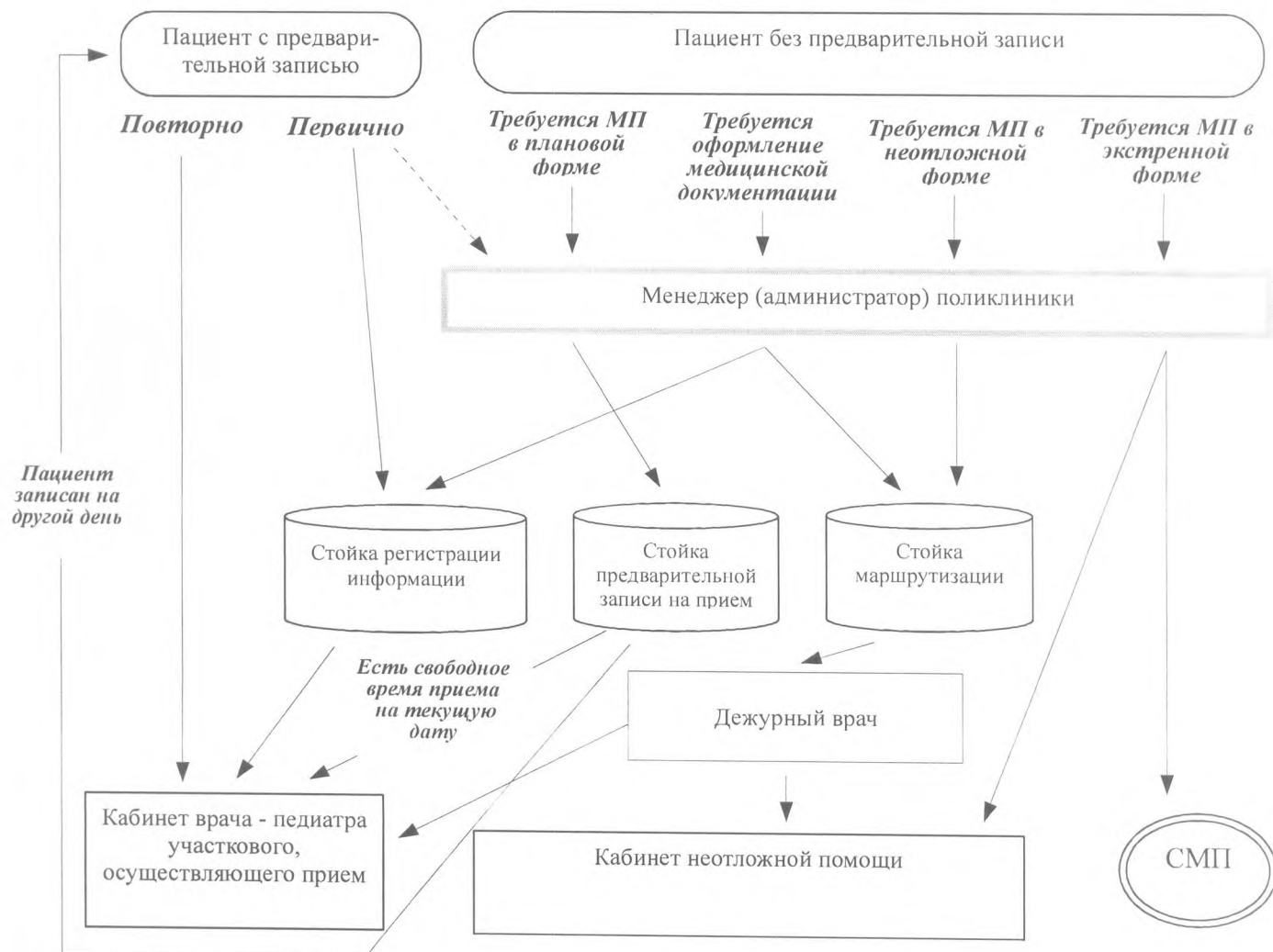
- при необходимости оказания медицинской помощи в неотложной или экстренной форме;
- при обращении пациента, выписанного из стационара;
- при обращении пациента с листком нетрудоспособности, выданным иной медицинской организацией.

При необходимости оказания медицинской помощи в неотложной или экстренной форме, пациент направляется к дежурному врачу (фельдшеру) для решения вопроса приема пациента врачом – педиатром участковым либо врачом педиатром кабинета неотложной помощи поликлиники.

Прием врача – педиатра участкового либо врача педиатра кабинета неотложной помощи поликлиники осуществляется при наличии Талона, выданного медрегистратором с использованием медицинской информационной системы.

6. Маршрутизация потоков пациентов

Всех посетителей встречает медрегистратор, на которого возложены функции менеджера (администратора) поликлиники (далее – менеджер), кратко выясняет повод посещения поликлиники, наличие предварительной записи и в зависимости от этого направляет посетителя к определенному рабочему месту медрегистратора, врачам-специалистам, лечебно-диагностические подразделения в соответствии с основными направлениями маршрутизации потоков пациентов.



Все пациенты, предварительно самостоятельно записавшиеся к врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу) и врачам-специалистам, к которым разрешена самостоятельная предварительная запись, но впервые обратившиеся за получением первичной медико-санитарной помощи предупреждаются о необходимости наличия полиса ОМС, свидетельства о рождении или паспорта пациента и направляются к «Стойке регистрации информации» для актуализации персональных данных, после чего направляются к соответствующему кабинету врача (зону ожидания) для ожидания назначенного приема. Талон и форма №112/у доставляются в кабинет врача медрегистратором.

Пациенты, повторно посещающие врача в рамках одного случая заболевания, при наличии предварительной записи, сделанной врачом на предыдущем приеме, направляются сразу к соответствующему кабинету врача (зону ожидания) для ожидания назначенного приема.

Все пациенты, нуждающиеся в плановой медицинской помощи (без явных признаков угрозы здоровью или жизни), не осуществившие самостоятельно предварительную запись к врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу) и врачам-специалистам, к которым разрешена самостоятельная предварительная запись, информируются об основных положениях Порядка работы медицинских организаций Астраханской области с сервисом «Запись на прием к врачу», утвержденного постановлением министерства здравоохранения Астраханской области от 10.04.2013 № 41П и административного регламента «Прием заявок (запись) на прием к врачу в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области», утвержденного постановлением министерства здравоохранения Астраханской области от 19.03.2012 №25П (при необходимости направляются для детального изучения положений Порядка и регламента к размещенной на стендах информации) и адресуются к «Стойке предварительной записи на прием» для поиска свободной записи на текущий или последующие дни.

Всем пациентам, требующими медицинской помощи (с признаками угрозы жизни) в экстренной форме, незамедлительно вызываются бригада скорой медицинской помощи и дежурный врач поликлиники или врач кабинета неотложной помощи (при отсутствии - средний медицинский работник) для оказания медицинской помощи до приезда бригады скорой медицинской помощи.

При необходимости оформления медицинской документации, оформление которой не требует проведения врачебного осмотра, а также при желании пациента измерить температуру тела и т.д., получить дополнительные к имеющимся информационным материалам разъяснения и рекомендации по подготовке к исследованиям и процедурам направляются в кабинет дежурного врача.

При необходимости решения вопроса о продлении или закрытии листка нетрудоспособности, выданного иной медицинской организацией, а также обращении пациента, выписанного из стационара, законный представитель пациента направляется к «Стойке предварительной записи на прием», где по возможности его записывают на прием к врачу-педиатру участковому или

необходимому врачу-специалисту до истечения срока, установленного листком нетрудоспособности. Если требуется решение вопроса в течение текущего дня, пациент направляется к «Стойке маршрутизации» для получения Талона к посещению дежурного врача.

При обращении пациента, имеющего право на внеочередное оказание медицинской помощи, менеджер направляет пациента к «Стойке маршрутизации» для организации внеочередного приема в соответствии с порядком, установленным в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Астраханской области, для чего в расписании врачей предусматривается резервное время приема для данной категории пациентов.

При обращении за медицинской помощью пациента, имеющего ограничения в передвижении, менеджер совместно с медрегистратором на рабочем месте «Стойка маршрутизации» информирует законного представителя пациента об имеющихся в поликлинике условиях для лиц с ограниченными возможностями и принимает необходимые меры по обеспечению возможности передвижения данного пациента в поликлинике.

7. Перечень медицинской документации регистратуры

1. Форма №112/у «История развития ребенка».
2. Форма №025-1/у «Талон пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях».
3. Форма №031/у «Книга записи вызовов врачей на дом».
4. Журнал учета движения медицинских карт.

8. Организация хранения, выдачи и движения форм №112/у

В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента заводится форма №112/у «История развития ребенка». Единственным местом хранения форм №112/у в медицинской организации является «Картохранилище» регистратуры, доступ в которое должен быть разрешен только медрегистраторам. Необходимо предусмотреть расположение «Картохранилища» в отдельном помещении.

Все специалисты медицинской организации обязаны вернуть формы №112/у в регистратуру в тот же день после приема пациентов, кроме случаев, кроме случаев проведения проверок страховыми компаниями. Старший медицинский регистратор отвечает за организацию работы оборота форм №112/у.

В регистратуре форма №112/у хранится в течение 5 лет с момента последнего посещения пациентом. По истечении этого периода или после смерти пациента формы №112/у передаются в архив медицинской организации для хранения в течение 25 лет, для чего оформляются и комплектуются в соответствии с требованиями к подготовке документов для сдачи в архив.

При достижении бумажной формой №025/у объема, затрудняющего ее хранение и обращение, данные за последние 3 года переносятся в новую форму №025/у, а старая передается в архив.

Хранение форм №112/у в регистратуре осуществляется на специальных стеллажах, обеспечивающих удобный и быстрый поиск карт. Для поддержания хорошего внешнего вида форм №112/у, обеспечения своевременной сортировки и сохранности за каждым регистратором закрепляется определенная часть картотеки.

Во всех случаях изъятия форм №112/у (на проверку, экспертизу, подготовку ответов на запросы и т.д.) медрегистратор оставляет запись в Журнале учета движения медицинских карт с отметкой об изъятых формах №112/у, времени их изъятия, времени возврата и местонахождении их вне регистратуры.

В медицинской организации должна быть организована возможность ознакомления с медицинской картой в порядке, установленном приказом Министерства здравоохранения РФ от 29 июня 2016 года №425н.

В Журнале учета движения медицинских карт заполняется:

- фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон пациента или его законного представителя, данные документа, удостоверяющего личность;
- срок, на который выдана форма №112/у;
- основания выдачи;
- дата возврата.

Старший медрегистратор контролирует по журналу своевременность возвращения формы №112/у в медицинскую организацию.

Пациент или его законный представитель имеет право на основании письменного заявления на предоставление медицинских документов, их копий, выписки из медицинской документов.

Основания, порядок, сроки предоставления медицинской документации (их копии) и выписок из них, устанавливаются министерством здравоохранения РФ.

В целях обеспечения рационального документооборота форм №112/у в поликлинике следует соблюдать следующую схему ее движения:

- регистратура осуществляет формирование листов приема врачей и назначенных исследований с использованием информационной медицинской системы (далее - лист приема);
- на основании листов приема сотрудник «Картохранилища» осуществляется подбор форм №112/у;
- формы №112/у пациентов, записанных на текущий день, передаются в подразделения, осуществляющие прием пациента;
- каждые 2 часа сотрудник «Картохранилища» обходит подразделения, осуществляющие прием пациента, и принимает к возврату формы №112/у пациентов, получивших медицинскую помощь;
- при назначении пациенту повторного визита и в период временной нетрудоспособности пациента форма №112/у данного пациента может оставаться в кабинете лечащего врача при соответствующем оформлении в журнале учета движения медицинских карт.

Для улучшения контроля за движением формы №112/у в медицинской организации могут внедряться информационные системы, основанные на методе радиочастотной идентификации форм №112/у, посредством крепления на них микрочипов, способных записывать, хранить, передавать уникальный код, который дистанционно идентифицируется мобильным или стационарным считывателем кодов.