



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Минздрав Свердловской области)
ПРИКАЗ

15. 07. 2021

№ 1578-12

г. Екатеринбург

О регламенте организации работы регистратуры амбулаторно-поликлинических подразделений государственных учреждений здравоохранения Свердловской области

С целью повышения удовлетворенности населения доступностью и качеством медицинской помощи, оказываемой населению амбулаторно-поликлиническими подразделениями государственных учреждений здравоохранения Свердловской области, внедрения новой модели организации оказания медицинской помощи, в соответствии с 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», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07.03.2018 № 92н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям», Методическими рекомендациями Министерства здравоохранения Российской Федерации «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» (от 30.07.2019, 2-е издание с дополнениями и уточнениями)

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Регламент работы регистратуры амбулаторно-поликлинических подразделений государственных учреждений здравоохранения Свердловской области (далее – Регламент).

2. Главным врачам государственных учреждений здравоохранения Свердловской области, имеющих в структуре амбулаторно-поликлинические подразделения:

1) обеспечить организацию работы регистратуры амбулаторно-поликлинических подразделений государственных учреждений здравоохранения Свердловской области в соответствии с Регламентом, утвержденным настоящим приказом (приложение);

2) осуществлять постоянный контроль за обеспечением пациентоориентированной деятельности регистратуры амбулаторно-поликлинических подразделений;

3) обеспечить реализацию возможности записи на прием к врачу в электронном виде удаленным доступом в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (при наличии возможности), на портале Интернет-регистратуры Свердловской области в региональной информационной системе <https://registratura96.ru/>;

4) обеспечить наличие ставки администратора в штатном расписании поликлинического отделения, обслуживающего взрослое население, при наличии прикрепленного населения более 20 тысяч человек, в детской поликлинике – вне зависимости от количества прикрепленного населения;

5) организовать регулярное обучение сотрудников регистратур амбулаторно-поликлинических подразделений государственных учреждений здравоохранения Свердловской области.

3. Начальнику отдела организации первичной медицинской помощи Министерства здравоохранения Свердловской области В.Ю. Еремкину, начальнику отдела организации медицинской помощи матерям и детям Министерства здравоохранения Свердловской области Е.В. Савельевой, руководителю Регионального центра организации первичной медико-санитарной помощи Свердловской области Е.С. Жолобовой осуществлять контроль за пациентоориентированной работой регистратур амбулаторно-поликлинических подразделений.

4. Приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 07.10.2014 № 1276-п «О регламенте организации работы регистратуры амбулаторно-поликлинического подразделения государственной медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь населению» признать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителей Министра здравоохранения Свердловской области Е.А. Чадову, Е.В. Ютяеву.

Министр



А.А. Карлов

Регламент работы регистратуры амбулаторно-поликлинических подразделений государственных учреждений здравоохранения Свердловской области

1. Настоящий Регламент устанавливает порядок организации работы регистратуры амбулаторно-поликлинических подразделений учреждений здравоохранения Свердловской области.

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. Также в непосредственной близости от входа в поликлинику размещается гардероб.

4. Регистратура организуется с учетом принципов эргономики, оформляется в едином стиле в соответствии с общими цветовыми решениями, используемыми в поликлинике, способствующими комфортному восприятию информационной среды.

5. В поликлинике рекомендуется предусматривать планировочные решения внутренних пространств, обеспечивающих комфортность пребывания пациентов, включая организацию открытой регистратуры с инфоматом, электронного табло с расписанием приема врачей, колл-центра, системы навигации, системы информирования, зоны комфортного пребывания и игровой зоны для детей.

6. В зоне регистратуры в визуально доступном месте размещается стойка администратора регистратуры (во взрослой поликлинике при наличии прикрепленного населения более 20 тысяч человек, в детской поликлинике – вне зависимости от количества прикрепленного населения). Администратор регистратуры предоставляет посетителям информацию о дальнейшем маршруте в зависимости от цели визита посетителя в медицинскую организацию, что позволяет эффективно распределять входящий поток; информацию об исследованиях, приемах специалистов, которые пациент может пройти, минуя регистратуру; информацию об оказании платных медицинских услуг, а также подробная маршрутизация пациентов, обратившихся за их получением.

7. Руководство работой регистратуры амбулаторно-поликлинических подразделений учреждений здравоохранения Свердловской области осуществляет заведующий регистратурой (старший медрегистратор), назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации.

8. Количество ставок медицинских регистраторов в поликлиническом

отделении определяется руководителем медицинской организации.

9. Режим работы регистратуры: в рабочие дни с 7:30 до 20:00 часов без перерыва, в две смены, в выходные, праздничные нерабочие дни с 7:30 до 15:00 часов без перерыва, в одну смену. Временной период с 7:30 часов до начала приема врачей и процедурных кабинетов с 8:00 часов предусмотрен для подготовки рабочей документации и рабочего места медрегистратора.

10. Перед началом работы каждой смены необходимо организовать проведение краткого производственного совещания, назначить ответственного сотрудника по работе с обращениями граждан по телефону, до сотрудников довести нормативные правовые акты, определяющие порядок работы, провести подробный анализ допущенных ошибок, поступивших жалоб на организацию работы регистратуры от населения.

11. Старший медрегистратор (заведующий регистратурой) осуществляет контроль за своевременным ответом медрегистраторов на устные обращения граждан, в том числе по телефону, за содержанием и актуальностью предоставленной информации, за соблюдением принципов этики и деонтологии.

12. Старший медрегистратор (заведующий регистратурой) 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.

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

14. Для создания условий для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья в зоне регистратуры размещаются элементы доступной среды: мнемосхемы; тактильные направляющие; таблицы со шрифтом Брайля; звуковые устройства и средства информации; изменяемый тип покрытия пола перед препятствиями и местом изменения направления движения. Для обеспечения возможности прямого контакта сотрудника с пациентом оборудуется «открытая стойка регистратуры». Одно из рабочих мест сотрудников регистратуры необходимо адаптировать для работы с маломобильными гражданами, предусмотрев наличие низкой стойки, сидячего места и т.д.

15. Навигационная система в зоне регистратуры должна быть наглядна и понятна посетителям медицинской организации, в том числе лицам с ограниченными возможностями. Для этого целесообразно использовать высококонтрастные цветовые обозначения, оптимальную подсветку указателей, цвета и подсветки для обозначения коридоров, стен, дверей, предметов интерьера, матовую поверхность материалов.

16. В зоне регистратуры размещается наглядная и понятная информация о доступных вариантах записи на прием: через инфомат, колл-центр, электронные сервисы (единый портал государственных и муниципальных услуг, региональные порталы записи к врачу, мобильные приложения), о порядке вызова врача на дом, правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование, о работе

кабинетов доврачебного приема, неотложной медицинской помощи, медицинской профилактики. Должен быть сделан акцент на предварительной записи на прием и осуществлении приема строго по времени. В зоне регистратуры предусмотрена возможность предварительной записи на прием (инфомат).

17. Информационные стенды, расписание приема врачей в холле регистратуры должны быть оформлены в соответствии с установленным порядком, в визуальном доступном месте, с возможностью обновления информации. Информация должна быть легкой для восприятия и понятной посетителям поликлиники. Информация, размещаемая в зоне регистратуры, должна быть структурирована, следует избегать размещения материалов, отвлекающих от основной информации.

18. В визуальном доступе в зоне регистратуры размещается информация, содержащая сведения:

- о медицинской организации (структура, система управления, место нахождения обособленных подразделений, контактные телефоны, электронная почта, график приема граждан руководителем, копия свидетельства о государственной регистрации медицинской организации, копия действующей лицензии с приложениями);

- о вышестоящих и контролирующих организациях;

- о противодействии коррупции;

- о возможности ознакомления с нормативными правовыми актами во фронт-офисе;

- о страховых медицинских организациях, осуществляющих деятельность на территории субъекта Российской Федерации;

- о видах оказываемой медицинской помощи;

- о порядке, объемах и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- о маршрутизации пациентов в условиях конкретной поликлиники (медицинской организации);

- о правилах записи на первичный прием, консультации, обследования;

- о внеочередном приеме (оказании медицинской помощи) отдельных категорий граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации (Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах», Закон Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров ордена Славы», Закон Российской Федерации от 15.05.1991 № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»; Закон Российской Федерации от 03.09.1993 № 5698-1 «О внесении и дополнений в Закон РСФСР «О реабилитации жертв политических репрессий», Постановление Правительства Российской Федерации от 13.02.2015 № 123 «Об утверждении Правил внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан в рамках программы государственных

гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в медицинских организациях, подведомственных федеральным органам исполнительной власти»);

о сроках и порядке проведения диспансеризации и профилактических медицинских осмотров;

о проведении вакцинации;

о льготном лекарственном обеспечении (в том числе перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов);

о правилах предоставления платных медицинских услуг (в соответствии с п. III постановления Правительства Российской Федерации от 4.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»);

информационные плакаты о здоровом образе жизни.

19. В холле регистратуры может быть установлено визуально доступное информационное табло (монитор) с отображением актуального расписания приема врачей-специалистов, работы диагностических подразделений, с указанием наличия свободных талонов к специалистам, информации о проводимых мероприятиях, о порядке получения услуг, о правах пациента. Также возможна трансляция на мониторе информации о здоровом образе жизни, факторах риска развития заболеваний.

20. Окно (стол, стойка) регистратуры по приему граждан является непосредственным местом работы медицинского регистратора.

21. При организации деятельности регистратуры необходимо сформировать комфортные условия для сотрудников.

22. В регистратуре должно функционировать оптимальное количество окон (столов, стоек) для приема граждан.

23. Отдельно необходимо организовать рабочие места (при возможности отдельные кабинеты) для оформления листка нетрудоспособности, приема и регистрации вызовов врача на дом, в том числе по неотложным обращениям (при отсутствии колл-центра).

24. 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, именованным бейджиком с указанием Ф.И.О. и должности, цифровым принтером (не менее одного на 2 рабочих места), многофункциональным устройством (не менее одного на три рабочих места).

25. Персонал регистратуры должен пройти подготовку по бесконфликтному поведению, придерживаться морально-этических норм и правил в процессе профессиональной деятельности, соблюдать требования и нормы законодательства в сфере защиты персональных данных, получаемых в ходе исполнения трудовых обязанностей (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»).

26. В работе сотрудников регистратуры, в том числе колл-центра, используются: речевые модули общения; алгоритмы маршрутизации пациентов;

стандарты организации рабочего пространства; стандарты организации движения медицинской документации в поликлинике.

27. В зоне регистратуры необходимо разместить лист проблем и лист предложений, доступные для пациентов.

28. Для хранения учетных форм № 025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях», форм 112/у «История развития ребенка» (далее – медицинская карта) необходимо организовать картохранилище – отдельное помещение или закрытую зону регистратуры с ограниченным доступом. Медицинские карты в картохранилище группируются по участковому принципу и (или) в алфавитном порядке (приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15.12.2014 № 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению»). Рекомендуются введение цветовой маркировки медицинских карт по участкам с размещением «легенды» маркировки на торцевой части стеллажей.

29. Для работы в картохранилище оборудуются рабочие места для сотрудников регистратуры, оснащенные АРМ. Для организации доставки медицинских карт в кабинеты до начала приема (точно вовремя) целесообразно использование пластиковых корзин, тележек. Сотрудники картохранилища обеспечивают целостность, сохранность и порядок расположения медицинских карт.

30. Основными задачами регистратуры медицинской организации являются:

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 в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (при наличии возможности), на портале Интернет-регистратуры Свердловской области в региональной информационной системе <https://registratura96.ru/>);

2) распределение входящих потоков пациентов для обеспечения регулирования интенсивности потока населения с целью создания равномерной нагрузки на врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;

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

4) систематизированное хранение, учет и оформление медицинской документации пациентов, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей;

5) принятие гражданина на медицинское обслуживание в медицинской организации/снятие гражданина с медицинского обслуживания в медицинской организации.

31. Для осуществления своих задач регистратура выполняет следующие функции:

1) информирование населения о порядке прикрепления к медицинской организации и выбора врача в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации 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» и Министерства здравоохранения Свердловской области от 26.07.2012 № 823-п «О сведениях, передаваемых медицинскими организациями при выборе гражданином медицинской организации для оказания первичной медико-санитарной помощи»;

2) информирование населения 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;

3) информирование о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам удаленным доступом, 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;

4) ведение электронного расписания и записи на прием к специалистам в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, контроль за работой электронной регистратуры;

5) организация оформления листа информированного согласия на обработку персональных данных для внесения в первичную медицинскую документацию пациента;

6) запись на прием к врачам медицинской организации и регистрация вызовов врачей по месту жительства (пребывания) больного, своевременная передача врачам информации о зарегистрированных вызовах;

7) направление в установленном порядке обратившихся в поликлинику граждан на профилактические медицинские осмотры и обследования;

8) информирование пациента об отмене приема врача и перезапись на свободное время или к специалисту этого же профиля;

9) осуществляет подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием или вызвавших врача на дом;

10) 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;

11) сортировка и раскладка по участкам результатов выполненных лабораторных, инструментальных и иных обследований;

12) доставка первичной медицинской документации пациентов в кабинеты врачей.