**Приложение N 3**

 Утверждаю

Главный врач

 КГБУЗ «Ачинская МРБ»

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д. Ю. Лебедев

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

**Порядок**

**организации работы регистратур**

**КГБУЗ «Ачинская межрайонная больница»**

* РЕЖИМ РАБОТЫ - с 7.30 ч. до 20.00 ч., в субботу с 9.00 ч. до 15.00 ч.
* ВНЕШНИЙ ВИД РЕГИСТРАТОРОВ - форма, отличительная от других сотрудников поликлиники, возможно отдельные элементы формы (например, платок), логотип учреждения на рабочей одежде, обязательно наличие бейджа.
* РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТОКА ПАЦИЕНТОВ

Кабинет неотложной помощи

Кабинет доврачебного приема

Плановая запись к врачам специалистам (первичная, повторная)

Отделение (кабинет) профилактики

Смотровой кабинет

* НАЛИЧИЕ ЕДИНЫХ АЛГОРИТМОВ МАРШРУТИЗАЦИИ

 пациентов в зависимости от повода обращения.

* НАЛИЧИЕ СТАНДАРТОВ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТАМИ

 установление контакта с пациентом, 11 слайд МЗ

 окончание разговора, 12 слайд МЗ

стиль общения, 13 слайд МЗ

работа с возражениями пациентов, 9, 10 слайд МЗ

требования к общению с пациентом по телефону, 14 слайд МЗ.

памятка регистратору,15, 16 слайд МЗ

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ПАЦИЕНТОМ НЕ ОТВЛЕКАЯСЬ НА ДРУГИЕ ДЕЛА

* поиск, доставка карт по запросу отдельными сотрудниками
* телефонов в регистратуре нет
* анализировать запись через интернет на следующий день
* осуществлять обратную связь с пациентами, записавшимися через интернет (обзвон)
* уточнять повод обращения к врачу, предлагать пациенту варианты доврачебной помощи

**Перезванивать больным регистраторы должны сами. Строго запрещено предлагать больным перезвонить завтра или подойти в другое время.**

* Медицинские карты амбулаторного больного пациентов, записанных планово на прием должны откладываться регистраторами заранее, распечатываться талоны амбулаторного больного. Подготовленные документы перед приемом должна забрать медицинская сестра в кабинет врача.
* Доставка медицинских карт амбулаторных больных экстренных пациентов в кабинет врача или фельдшера доврачебного кабинета, кабинета неотложной помощи курьером (санитаркой регистратуры), что исключит необходимость регистратору покидать свое рабочее место.
* При первичном обращении пациент предъявляет медицинскому регистратору страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность, документы, удостоверяющие право на льготы.
* **СПОСОБЫ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ**
* Call – центр

к врачам базовых специальностей:

Врач-терапевт участковый;

Врач-хирург;

Врач-офтальмолог;

Врач-отоларинголог,

Врач инфекционист.

* Запись в регистратуре поликлинике при личном обращении пациента
* запись осуществляется в день обращения, на следующий день или на любой другой день по желанию пациента. Если прием участкового врача закончен или нет свободного времени для записи, при получении согласия, пациент может быть направлен к другому терапевту.
* При первичном обращении пациент предъявляет медицинскому регистратору страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность, документы, удостоверяющие право на льготы.
* После проверки подлинности полиса обязательного медицинского страхования по базе данных страховых медицинских организаций (СМО) медрегистратор выбирает пациенту наиболее удобное для него время приема (по свободным слотам), вносит туда фамилию пациента и сообщает пациенту время приема, номер кабинета и Ф.И.О. врача, ведущего прием (при необходимости эти данные дублируются на бумажном носителе).
* При записи на текущую дату ответственный регистратор осуществляет поиск амбулаторной карты пациента, медрегистратор оформляет статистический талон к лечащему врачу (участковому врачу). Пациенту указывается номер кабинета, где будет осуществляться прием и время приема, Ф.И.О. врача (при необходимости эти данные дублируются на бумажном носителе).

к врачам базовых специальностей:

 Врач-терапевт участковый;

Врач-хирург;

Врач-офтальмолог;

Врач-отоларинголог,

Врач инфекционист.

**Запись к специалистам других специальностей только! по направлению лечащего врача**

 невролог

 кардиолог

 эндокринолог

 гематолог

 онколог

 проктолог

**Показания для записи на плановый осмотр**

**без направления от терапевта к врачу:**

**Невролог**

* с подозрением на ЧМТ или выпиской из стационара по поводу ЧМТ;
* пациенты, страдающие рассеянным склерозом;
* по направлению от невролога на повторный или диспансерный осмотр;
* с листком нетрудоспособности у невролога;
* по направлению фельдшера кабинета доврачебного приема, ФАПА, кабинета неотложной помощи.

**Кардиолог**

* после стационарного лечения из кардиологического отделения стационара;
* по направлению от кардиолога на повторный или диспансерный осмотр;
* с листком нетрудоспособности у кардиолога;
* по направлению фельдшера кабинета доврачебного приема, ФАПА, кабинета неотложной помощи.

 **Эндокринолог**

* после стационарного лечения из эндокринного отделения стационара;
* по направлению от эндокринолога на повторный или диспансерный осмотр;
* с листком нетрудоспособности у эндокринолога.
* по направлению фельдшера кабинета доврачебного приема, ФАПА, кабинета неотложной помощи.

 **Онколог**

* после стационарного лечения из онкологического стационара;
* по направлению от онколога, терапевта на повторный или диспансерный осмотр;
* с листком нетрудоспособности у онколога.
* Запись при обращении по телефону

к врачам базовых специальностей:

Врач-терапевт участковый;

Врач-хирург;

Врач-офтальмолог;

Врач-отоларинголог,

Врач инфекционист.

по предварительной записи на 14 дней вперед для врача терапевта участкового, на 30 дней вперед для врача специалиста, медрегистратор уточняет Ф.И.О. пациента, адрес место жительства, контактный телефон. **Проверяет подлинность страхового полиса по базе данных СМО**, выбирает пациенту наиболее удобное для него время приема (по свободным слотам), вносит туда фамилию пациента и сообщает пациенту время приема, номер кабинета и Ф.И.О. врача, ведущего прием.

* Запись через Web – регистратура, дистанционная запись через интернет

к врачам базовых специальностей:

Врач-терапевт участковый;

Врач-хирург;

Врач-офтальмолог;

Врач-отоларинголог,

Врач инфекционист.

* Межкабинетная запись

 в кабинете врача запись на повторный прием к себе или на консультацию

 другого специалиста, диагностические исследования (например: терапевт к

 узкому специалисту или наоборот, узкий специалист к терапевту) Лечащий врач

 должен пациенту выдать памятку с указанием даты и времени приема на

 консультацию к узкому специалисту, минуя регистратуру;

в доврачебном кабинете фельдшер сам запишет пациента к любому врачу на плановый прием или на зарезервированные в записи места для приема пациентов в день обращения;

в кабинете неотложной помощи фельдшер сам запишет пациента к любому врачу на плановый прием или на зарезервированные в записи места для приема пациентов в день обращения;

заведующий отделением, поликлиникой сам запишет пациента на прием к любому врачу на плановый прием или на зарезервированные в записи места для приема пациентов в день обращения, диагностические исследования.

Слайд № 28

**ПАЦИЕНТ НЕ ОБРАЩАЕТСЯ В РЕГИСТРАТУРУ ПЕРЕД ПРИЕМОМ ПО ПЛАНОВОЙ ЗАПИСИ**

**В случае отсутствия врача-специалиста заведующий поликлиникой обязан организовать прием населения в близлежащих поликлиниках.**

**С целью регулирования потока пациентов контроль за обоснованностьюнаправления на консультацию к узким специалистам, лабораторное
и функциональное обследование осуществляется ежедневно заведующими терапевтическими отделениями, заведующими поликлиниками.**

* СТАРШИЕ МЕДИЦИНСКИЕ СЕСТРЫ ПОЛИКЛИНИК
* Своевременно формировать в электронном виде расписание

для записи на прием к врачам

**Расписание приема врачей и запись на прием к врачам поликлиники осуществляется в установленном порядке (ежедневно добавляется один день будущего месяца)**

* Запись к врачам терапевтам формировать на период не менее

чем на 14 календарных дней в соответствии с регламентом времени на одно посещение (не менее 15 мин.)

* для врачей специалистов не менее чем на 30 календарных

дней (приказ МЗ КК от 28.11.2014г. №678-орг)

* При необходимости (отсутствие свободной записи) вести

запись на последующие дни в день обращения пациента

* При подготовке плановой записи на прием к врачам узких

специальностей предусмотреть наличие времени для приема неотложных пациентов в день обращения

* Проводить коррекцию записи ежедневно при изменениях в

работе специалистов (временная нетрудоспособность, повышение квалификации, отпуск и д.р.)

* оперативно информировать регистраторов об изменениях в графиках работы
* осуществлять непосредственный ежедневный контроль за работой регистратуры
* инструктажи
* отработки схем общения с пациентами при обращении по телефону и при непосредственном контакте
* тренинги по эффективной коммуникации и деловому общению
* семинары-занятия по совершенствованию культуры общения
* совещания по разбору каждого случая неправильных действий или жалобы больных
* осуществлять выборочный контроль поведения регистраторов при общении с посетителями
* периодически организовать сдачу зачетов регистраторами.