

**Бюджетное учреждение Республики Калмыкия  
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ДЕТСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР  
ИМЕНИ МАНДЖИЕВОЙ ВАЛЕНТИНЫ ДЖАЛОВНЫ»**

**ПРИКАЗ**

«02» ноября 2021г.

Элиста

№ 436

«Об организации работы регистратуры»

Во исполнение приказа Минздрава РК от 20.02.2016г. № 200пр «Об организации работы регистратуры», для обеспечения доступности первичной медико-санитарной помощи, повышения качества организации рабочего процесса в регистратурах БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.», с целью повышения удовлетворённости детского населения г.Элиста, Целинского района и Республики Калмыкия оказываемыми медицинскими услугами,

приказываю:

1. Заместителю главного врача по детской поликлинике Оконовой М.Н. совместно с заведующей по ОПСМП:

1.1. Использовать в работе рекомендации по организации работы регистратуры согласно приложению №1 к приказу Минздрава РК от 20.02.2016г. № 200пр «Об организации работы регистратуры»;

1.2. Обеспечить:

1.2.1.наличие в регистратуре доступной информации о видах и порядке получения медицинской помощи в медицинской организации, в том числе с применением информационных технологий;

1.2.2.предварительную запись, и регистрацию пациентов на приём к врачу, в кабинеты медицинской профилактики, доврачебной помощи (как при их непосредственном обращении в поликлинику, так и по телефону), в том числе с применением информационных технологий;

1.2.3. регистрацию вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного и своевременную передачу врачам информации о зарегистрированных вызовах;

1.2.4. регулирование потоков пациентов в регистратуре, с целью создания равномерной нагрузки врачей, распределения потоков по видам оказываемой медицинской помощи и услугам не связанным с непосредственным оказанием медицинской помощи;

1.3.Осуществлять контроль за:

1.3.1.обеспечением пациентоориентированной деятельности регистратуры;

1.3.2.обновлением информации о видах и порядке получения медицинской помощи и услуг в регистратуре медицинской организации;

1.3.3.ведением и необходимым ежедневным обновлением расписания приёма врачей в электронном виде на портале медицинской организации.

1.4. в случае необходимости (при запросе Минздрава РК) иметь информацию в соответствии с приложением №2 к приказу Минздрава РК от 20.02.2016г. № 200пр «Об организации работы регистратуры».

2. Главной медицинской сестре Бирюковой В.А.:

2.1. Обеспечить:

2.1.1. обучение медицинских регистраторов на курсах повышения квалификации в соответствии с требованиями, утвержденными приказами Минздрава России;

2.1.2.обоснованную дифференциацию оплаты труда медицинских регистраторов в рамках внедрения "эффективных контрактах" с установлением в них количественно-

качественных показателей деятельности медицинских регистраторов, с целью обеспечения эффективности работы и повышения престижа профессии, за счёт установления зависимости условий оплаты труда с результатами;

2.1.3. В случае необходимости подать заявку на:

- оснащение рабочих мест медицинских регистраторов компьютером с выходом в сети медицинской организации, электронной регистратуры, и т.д. (автоматизированное рабочее место регистратора);

- обеспечение медицинских регистраторов многоканальными телефонами с возможностью выхода на внутреннюю телефонную сеть и возможностью записи разговора;

2.1.4. Организовать в холле регистратуры:

- предоставление пациентам информации, в том числе посредством трансляцию видеоматериалов, профилактической направленности.

3. Начальнику ИРХС Басангову С.А.:

- подать заявку на установление в холле поликлиники, в регистратуре, камеры видеонаблюдения в режиме реального времени для мониторинга качества организации работы регистратуры по адресу: г.Элиста, ул.В.И.Ленина,248а.

4. Признать утратившим силу приказ БУ РК «РДМЦ» от 10.03.2016г. № 167пр «Об организации работы регистратуры».

5. Начальнику отдела кадров (Болдырева Б.Л.) в случае необходимости направить в Минздрав РК заявку на обучение медицинских регистраторов.

6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Манджиева С.А.



## **Рекомендации по организации работы регистратуры**

### **I. Общее положение, основные задачи и функции**

1. Настоящие Рекомендации определяют примерный порядок организации работы регистратуры в медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Республики Калмыкия, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь населению.
2. Регистратура является структурным подразделением, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию пациентов на приём 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. В составе регистратуры рекомендуется предусматривать стол справок (дежурный персонал), рабочее место администратора регистратуры, электронный терминал для самозаписи, рабочие места для приёма и регистрации вызовов врача на дом, помещение для хранения и подбора медицинской документации, помещение для оформления медицинских документов, помещение под медицинский архив.
5. Непосредственное руководство работой регистратуры медицинской организации осуществляет заведующий регистратурой (в случае если штатными нормативами не предусмотрено введение в штатное расписание должности заведующего регистратурой, данные функции возлагаются на одного из заместителей руководителя медицинской организации, главную медицинскую сестру, заведующих отделениями поликлиники) назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации.
6. Руководство работой регистраторов осуществляют старший медицинский регистратор (в случае если штатными нормативами не предусмотрено введение в штатное расписание должности старшего медицинского регистратора, данные функции возлагаются на одного из медицинских регистраторов) назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации.
7. Для своевременного распределения потоков пациентов, предотвращения конфликтных ситуаций, оперативного предоставления необходимой информации пациентам, обратившимся в регистратуру, следует возложить на одного из медицинских регистраторов функции администратора регистратуры.
8. Старший медицинский регистратор осуществляет контроль за своевременным ответом медицинских регистраторов на устные обращения граждан, в том числе по телефону, за содержанием и актуальностью предоставленной информации, за соблюдением принципов этики и деонтологии.
9. Работа регистратуры должна быть организована с учётом формирования условий для максимального удобства пациентов.
10. Информационные стенды, расписания приёма врачей в холле регистратуры должны быть оформлены в понятной и доступной для пациентов форме, в визуально доступном месте и обновляться ежедневно. На информационных стенах должна размещаться информация о возможности записи на приём к врачу дистанционно по единому бесплатному номеру телефона, а также с помощью интернет услуги; информация о наличии свободных талонов к специалистам, о проводимых мероприятиях, о порядке получения услуг, о правах пациентов.
11. Необходимо предусмотреть размещение в холле регистратуры информационно-методических материалов по профилактике заболеваний, пропаганде здорового образа жизни. Информация должна обновляться не реже одного раза в два года, при необходимости чаще.

12. В холле регистратуры, на высоте оптимальной для просмотра посетителей, с учётом площади помещения, рекомендуется размещать цифровую видеотехнику, предназначенную для демонстрации видеоматериалов профилактической направленности. Ответственный специалист, назначенный приказом руководителя медицинской организации, обеспечивает ежедневную трансляцию видеоматериалов профилактической направленности в течении всего времени работы регистратуры.

13. В регистратуре должно функционировать максимальное количество окон (столов) для приёма граждан.

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

15. Каждый медицинский регистратор должен быть обеспечен рабочим стационарным многоканальным телефоном с внутренней автоматической телефонной станцией, персональным компьютером с выходом в сеть медицинской организации, принтером и именным бейджем с указанием Ф.И.О. и должности.

16. Основными задачами регистратуры медицинской организации являются:

а. Организация беспрепятственной и безотлагательной предварительной записи больных на приём к врачу, в кабинет медицинской профилактики, в кабинет доврачебной помощи, кабинет получения услуг не связанных с непосредственным оказанием медицинской помощи (как при их непосредственном обращении в поликлинику, через электронные терминалы, по телефону, так и через медицинскую информационную систему);

б. 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;

в. Обеспечение взаимодействия с кабинетом доврачебной помощи, смотровым кабинетом, кабинетом медицинской профилактики, кабинетом получения услуг не связанных с непосредственным оказанием медицинской помощи;

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

д. Систематизированное хранение, учёт и оформление медицинской документации пациентов, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей;

ж. Консультирование пациентов о порядке получения первичной медико-санитарной помощи в медицинских организациях и услуг не связанных с непосредственным оказанием медицинской помощи.

17. Для осуществления своих задач регистратура выполняет следующие функции:

а. Информирование населения о порядке прикрепления к медицинской организации и выборе врача;

б. Информирование населения о времени приёма врачей всех специальностей, режиме работы лабораторий, кабинетов, Центра здоровья, дневного стационара, школ пациентов и иных подразделений медицинской организации, в том числе в субботу и воскресенье, с указанием часов приёма, расположения и номеров кабинетов;

в. Информирование населения о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на приём к врачам, в том числе с использованием удалённого доступа, о времени и месте приёма граждан руководителем медицинской организации и его заместителями, адресах ближайших аптек, ближайшего Центра здоровья, в зоне которого находится данная медицинская организация;

г. Ведение электронного расписания и записи на приём к специалистам в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, контроль за работой электронной регистратуры;

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

- ж. Запись на приём к врачам медицинской организации и регистрация вызовов врачей по месту жительства (пребывания) больного, своевременная передача врачам информации о зарегистрированных вызовах.
3. Направление в установленном порядке обратившихся в поликлинику граждан на профилактические медицинские осмотры и диспансеризацию населения;
- и. Помощь пациенту при направлении в другие подразделения и/или в другие медицинские организации, для осуществления первичной записи;
- к. Информирование пациента об отмене приёма врача и перезапись на свободное время или к специалисту этого же профиля;
- л. Подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на приём или вызвавших врача на дом;
- м. Доставку медицинской документации пациентов в кабинеты врачей;
- н. Оформление листков (справок) временной нетрудоспособности, подтверждение соответствующими печатями выданных больным справок, направлений, рецептов и выписок из медицинской документации, строгий учёт и регистрация в специальных журналах листков (справок) временной нетрудоспособности и рецептурных бланков;
- о. Сортировка и раскладка по участкам результатов выполненных лабораторных, инструментальных и иных обследований.

## **II. Организации рабочего процесса администратора регистратуры**

Обязанности администратора регистратуры:

- 1.Работать в соответствии с Положением о регистратуре, графиком работы и Правилами внутреннего распорядка, утверждённых приказом руководителя медицинской организации.
- 2.Обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей медицинской организации, созданию комфортных условий.
- 3.Обеспечивать приём (встречу) посетителей в фойе медицинской организации.
- 4.Чётко и доступно отвечать на вопросы посетителей о порядке работы медицинской организации, времени и месте приёма врачей всех специальностей, видах оказываемой медицинской помощи, порядке прикрепления на медицинское обслуживание, проводимых специальных акциях, программах и предоставлять необходимую информацию в пределах своей компетенции;
- 5.Информировать посетителей о доступных способах дистанционной записи на приём к врачу.
- 6.Разъяснять посетителям необходимость заполнения медицинской документации, информированного согласия на обработку персональных данных, анкет.
- 7.Объяснять посетителям маршруты движения внутри медицинской организации.
- 8.Сопровождать посетителей в случае необходимости в требуемое подразделение или к ответственному работнику медицинской организации.
- 9.Иметь на своём рабочем месте расписание врачей всех специальностей, телефоны и адреса основных служб здравоохранения области и Российской Федерации, телефоны и адреса медицинских организаций, оказывающих экстренную помощь в вечернее, ночное время, в выходные и праздничные дни, телефоны и адреса аварийных служб, а также другую необходимую информацию.
- 10.Осуществлять контроль за состоянием информационных стендов, своевременным обновлением информации о режиме работы медицинской организации, медицинского персонала, введении дополнительных услуг.
- 11.Вносить предложения по созданию в фойе медицинской организации благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, чистота и порядок).
- 12.При задержке начала приёма специалистов уточнить у персонала о причинах задержки, времени ожидания, передать пациентам полученную информацию в вежливой, доступной форме.
- 13.Применять меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций среди посетителей.

14. Информировать пациентов о порядке и об инстанциях подачи обращений с жалобами на организацию работы медицинской организации. Принимать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием. Обращения посетителей с жалобами на организацию работы медицинской организации своевременно предоставлять компетентным специалистам учреждения для рассмотрения, по существу. Контролировать наличие анкет с опросом о качестве предоставленных услуг.

15. Соблюдать принципы этики и деонтологии.

16. Предоставлять отчёт старшему медицинскому регистратору по окончании рабочей смены (количество обратившихся, тематика задаваемых вопросов, наличие конфликтных ситуаций и т.д.).

17. Принимать участие в мероприятиях, организуемых администрацией медицинской организации.

### **III. Размещение наглядной информации в регистратуре**

1. Информация необходимая для организации медицинской помощи пациентам, обратившимся в поликлинику, должна размещаться в холле регистратуры медицинской организации.

2. Для размещения информации можно использовать стеллы, электронное табло, справочный терминал (электронное устройство индивидуального информирования пациента).

3. Оборудуются указатели маршрута движения к кабинетам и отделениям.

4. Информация должна быть ориентирована на пациента и доступна для его внимания:

4.1. понятный заголовок;

4.2. описание чёткого алгоритма действий: с указываемым последовательности действий;

5. Блок визуальной информации должен содержать:

5.1. поэтажный указатель кабинетов и структурных подразделений (названия и номера);

5.2. порядок обращения за медицинской помощью;

5.3. порядок приёма граждан в данной медицинской организации;

5.4. права на льготы при получении медицинской помощи;

5.5. правила вызова врача на дом, номера телефонов вызова врача на дом;

5.6. порядок предварительной записи на приём к врачам;

5.7. расписание приёма врачей и работы лечебно-диагностических подразделений (указываются Ф.И.О. врача полностью, специальность, номер кабинета, часы и дни приёма);

5.8. адреса медицинских организаций, оказывающих экстренную специализированную помощь населению в выходные дни;

5.9. часы и объём работы кабинета доврачебного приёма, смотрового кабинета;

5.10. правила подготовки к исследованиям (анализы крови, рентгенография, рентгеноскопия и т.д.);

5.11. порядок обращения к дежурному администратору (указываются Ф.И.О. полностью, должность, номер кабинета и номер телефона);

5.12. сведения об администрации медицинской организации (указываются Ф.И.О. главного врача и его заместителей, номера кабинетов и номера телефонов);

5.13. адреса, телефоны страховых медицинских организаций, работающих в системе обязательного медицинского страхования;

5.14. информация о вышестоящих инстанциях в системе здравоохранения (Ф.И.О. руководителей, номера телефонов, адреса (места расположения));

5.15. адреса (места расположения) ближайшего и дежурного аптечного учреждения, пункта отпуска лекарственных средств, в том числе по льготным и бесплатным рецептам.

#### **IV. Организации хранения и выдачи амбулаторных карт в регистратуре**

1. Порядок хранения и движения медицинских карт амбулаторного больного необходимо регламентировать приказом главного врача медицинской организации.
2. Система хранения первичной медицинской документации должна исключать нарушение конфиденциальности и возможность незаконного доступа к ней,
3. Медицинская карта амбулаторного больного является документом медицинской организации и содержит информацию, которая составляет врачебную тайну.
4. Медицинская карта амбулаторного больного хранится в регистратуре: по участкам и в пределах участков по улицам, домам, квартирам и алфавиту (при отсутствии участков в соответствии с системой хранения медицинских карт амбулаторного больного, принятой в конкретной медицинской организации). Хранение медицинских карт амбулаторного больного в регистратуре осуществляется на специальных стеллажах, обеспечивающих удобный и быстрый поиск карт. Карты граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг, маркируются литерой «Л».
5. Пациент или его законный представитель (при наличии установленных законом документов, подтверждающих его законное представительство), имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.
6. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.
7. После завершения приёма все медицинские карты амбулаторного больного сдаются в регистратуру.
8. Накануне, перед днём приёма, медицинские регистраторы осуществляют поиск амбулаторных карт пациентов, назначенных на приём к врачам поликлиники на следующий день. По контактным телефонам уточняют придут ли пациенты на приём, оформляют и раскладывают амбулаторные карты пациентов по ячейкам врачей, осуществляющих приём.
9. При назначении повторного визита пациентов медицинские карты амбулаторного больного раскладываются в ячейку врача (в соответствующий день недели согласно дате повторного приёма).
10. При назначении консультации врача-специалиста поликлиники с приёма медицинская карта амбулаторного больного передается с сопроводительным листком непосредственно в кабинет врача-консультанта.
11. При назначении рентгенологического исследования, УЗИ- исследования, эндоскопического исследования и т.д. медицинскую карту амбулаторного больного необходимо передавать по запросу в день исследования в кабинет исследования с последующим возвратом в этот же день.
12. Во всех случаях изъятия амбулаторных карт пациентов (на проверку, экспертизу, подготовку ответов на запросы и т.д.) из регистратуры медицинский регистратор оставляет запись в журнале с отметкой об изъятых картах, времени их изъятия, цели изъятия, времени возврата и местонахождении их вне регистратуры.
13. Хранение амбулаторной карты вне медицинского учреждения, в котором она была оформлена, недопустимо.

## Форма отчёта об организации работы регистратур

Медицинская организация: \_\_\_\_\_

Таблица 1

### Информация о медицинских регистраторах

Кол-во медицинских регистраторов (физическіе лица)	Обучение медицинских регистраторов		Средняя заработка плата	Обращения пациентов по качеству организации работы Регистраторов	
	Курсы повышения квалификации	Цикл по этике и деонтологии		Кол-во	Повод обращения
					Этика и деонтология: Не предоставление необходимой информации: Большая очерёдность: Отказ в оказании медицинской помощи: Отказ в вызове врача на дом (места пребывания больного): Потеря амбулаторной карты: Отказ в предоставлении медицинской документации: Иное (указать):

Таблица 2

### Организация рабочего места медицинских регистраторов

Общее кол-во рабочих мест медицинских регистраторов	Кол-во рабочих мест, оснащённых персональным компьютером	Кол-во рабочих мест, оснащённых принтером	Кол-во рабочих мест, оснащённых телефоном				Оснащение видеонаблюдением в режиме реального времени
			Внутренняя связь	Связь с выходом в город	Многоканальный Телефон	С функцией записи разговора	

Таблица № 3

## Обеспечение информационной доступности в регистратуре

Наличие информационных стендов для пациентов	Наличие электронных табло с информацией для пациентов	Наличие маршрутных указателей для пациентов	Наличие электронных терминалов самозаписи	Наличие видеотехники для трансляции видеоматериалов профилактической направленности