|  |  |
| --- | --- |
| Наименование медицинской организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Наименование структурного подразделения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Стандартная операционная процедура (далее – СОП) |
| Название СОП: «Алгоритм работы медицинского регистратора организации ПМСП» | Версия СОП:  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разработчики:  | Утверждено  | ФИО, подпись руководителя МО  |
| Дата утверждения | (дата) |
| 1. | Согласовано | Подпись менеджера по качеству |
| Дата согласования | (дата) |
| 2. | Ответственный за исполнение | Подпись руководителя структурного подразделения |
| Дата подписания | (дата) |
| 3. | Введен в действие | (дата) |
| Сотрудник , отвечающий за исполнение процедуры | (ФИО, должность) |

1. ***Цель***: Стандартизация рабочего процесса медицинского регистратора организации первичной медико-санитарной помощи.
2. ***Область применения***: медицинские организации, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь (далее – АПО), в частности первичную медико-санитарную помощь (регистратура).
3. *Ответственность*: (ФИО, должность работника, выполняющего процедуру).
4. Определения:

**Регистратура -** структурное подразделение организации АПО/ПМСП, созданное для реализации следующих задач:

учет и регулирование потока пациентов с целью создания оптимальной нагрузки на врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;

сверка данных пациента о прикреплении к медицинской организации;

информирование населения в доступной форме:

о порядке получения первичной медико-санитарной помощи (далее – ПМСП) в медицинской организации;

о графике приема врачей, режиме работы клинической лаборатории, рентген отделения, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, в том числе субботние и воскресные дни;

- о иных вопросах входящих в компетенцию регистратуры.

Медицинский регистратор **–** должностное лицо (со средним/высшим медицинским/немедицинским образованием) организации ПМСП предназначенное для осуществления производственной деятельности регистратуры.

Медицинский регистратор осуществляет:

1. запись пациентов на прием к врачу при их непосредственном обращении в организацию ПМСП и по телефону;
2. регистрацию вызовов/активов на дом по месту жительства больного. Исключение составляют пациенты, самостоятельно прикрепившихся к амбулаторно-поликлинической организации и проживающих вне её территориальной зоны обслуживания;
3. сортировка пациентов по зонам «чистая», «грязная»;
4. оптимизация движения потока пациентов с учетом фактической нагрузки на врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;
5. информирование пациентов:

о графике приема врачей, режиме работы клинической лаборатории, рентген отделения, дневного стационара и других подразделений медицинской организации, в том числе субботние и воскресные дни;

о порядке предоставления платных медицинских услуг;

иных вопросах входящих в компетенцию медицинского регистратора.

5) направление в установленном порядке граждан, обратившихся в поликлинику, на скрининг (профилактические осмотры).

Руководство работой регистраторов осуществляется старшим регистратором (либо данные функции возлагаются на одного из регистраторов), назначаемого на должность и освобождаемого от должности руководителем медицинской организации.

Для регулирования потоков пациентов, предотвращения конфликтных ситуаций, оперативного предоставления информации пациентам, обратившимся в регистратуру, на одного из регистраторов возлагается функция администратора регистратуры.

1. Ресурсы:
* компьютер и принтер;
* средства связи (телефон);
* стол, стулья, шкаф для документов;
* доступ к сети интернет и медицинским информационным системам;
* графики приема врачей и работы всех подразделений МО;
* бланочная продукция;
* канцелярские товары;
1. ***Документирование*:**

# Осуществляет записи на прием к специалистам ПМСП или профильным специалистам в электронном варианте/МИС.

1. ***Процедуры:***

***Прибытие на рабочее место:***

***-*** прибыть за 10-15 минут до начала рабочего времени;

 -переодеться в рабочую форму (халат, сменную обувь), в период эпидемиологического неблагополучия средства индивидуальной защиты (СИЗ: маска, перчатки, халат, при необходимости защитный экран, противочумный костюм).

*Требования к внешнему виду медицинских регистраторов*.

Внешний вид должен отвечать следующим требованиям:

волосы собраны в аккуратную прическу, чистые;

макияж дневной;

украшения минимальные;

отсутствие биологических и резких косметических запахов;

форменная одежда в соответствии с требованиями организации, чистая, отглаженная, соответствующая размеру;

наличие бейджа, с указанием Ф.И.О., должности, подразделения;

чистая обувь на мягкой, не стучащей подошве;

коротко остриженные ногти, допускается нанесение лака традиционных, неярких тонов.

1. ***Обслуживание пациента при личном контакте*.**

Услуги амбулаторно-поликлинической помощи представляются при наличии одного из следующих документов:

– удостоверение личности или документ, заменяющий его, для граждан РК;

– свидетельство о рождении ребенка;

– паспорт иностранного гражданина либо другой документ, в соответствии с законодательством РК, удостоверяющий личность данного лица.

Действия регистратора в зависимости от статуса обратившегося:

**В случае, если пациент не прикреплён, не застрахован и нуждается в неотложной помощи/ экстренной помощи, регистратор:**

* незамедлительно проводит сортировку (ТРИАЖ) пациентов;
* по ТРИАЖу направляет пациента в доврачебный кабинет/фильтр или вызывает на себя медицинскую сестру/фельдшера из доврачебного кабинета с экстренной укладкой; при необходимости, до их прибытия, оказывает на месте первую медицинскую помощь; вызывает бригаду скорой медицинской помощи.

**В случае, если пациент не прикреплен, не застрахован, не нуждается в экстренной помощи, регистратор информирует :**

* о порядке прикрепления к организациям амбулаторно-поликлинической помощи;
* о порядке и объеме оказание услуг в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи (далее – ГОБМП) и обязательного социального медицинского страхования (далее – ОСМС);
* информирует о контактных номерах Фонда социального медицинского страхования (при необходимости).

**В случае, если пациент прикреплен, но не застрахован и не нуждается в экстренной помощи, регистратор информирует:**

* о порядке оказания услуг в рамках ГОБМП и ОСМС;
* о возможности оплаты страховых взносов;
* проводит идентификацию пациента и запись на прием к участковому врачу.

**В случае если обратившийся иностранный гражданин, постоянно проживающий на территории РК, не нуждается в экстренной помощи, регистратор информирует:**

* о порядке оказания услуг в рамках ГОБМП и ОСМС;
* о порядке прикрепления, при возможности оказывая содействие в прикреплении.
1. ***Алгоритмы работы медицинских регистраторов***

Алгоритм работы медицинского регистратора

Подготовить рабочее место:

* 1. - включить компьютер;

- включить и протестировать медицинские информационные системы (РПН, МИС). В случае неполадок известить об этом старшего регистратора.

*Обслуживание пациента при личном контакте*:

1. Приветствовать пациента;
2. Выслушать пациента, зафиксировать основные моменты, задать уточняющие вопросы и предоставить необходимую информацию;
3. Установить доверительные отношения с пациентом (осознанное участие);
4. При непосредственном обращении пациента провести сверку документа пациента, удостоверяющего личность в регистре прикрепленного населения (далее – РПН);
5. Проверить наличие прикрепления к организации ПМСП;
6. Если пациент не прикреплен к организации ПМСП в РПН:

– при наличии ЭЦП осуществить его прикрепление.

Для отдельной категории населения (пенсионеры, инвалиды, законные представители ребенка и др.) прикрепление проводится согласно заявлению пациента в бумажном формате, подписанного участковым врачом;

– сканировать заявление пациента с документом, удостоверяющим личность, а также с документами, подтверждающими статус пациента;

отправить запрос на прикрепление к организации ПМСП в портале РПН прикрепив сканированное заявление пациента с соответствующими документами;

1. Направлять взрослое население в следующие кабинеты:

 смотровой кабинет (мужской/женский);

* 1. флюорокабинет, для прохождения флюорографии и др. по запросу пациента;
1. Осуществлять записи на прием к участковым врачам, подростковому врачу, врач-фтизиатру, стоматологу, врачу-травматологу, хирургу и к другим профильным специалистам при самостоятельном обращении, посредством телефонной связи или через портал электронного правительства (ПЭП), через мобильное приложение «Damumed»;
2. Обеспечить обратную связь с пациентом для информирования о изменениях в графике приема врачей, при необходимости осуществить перезапись пациента на другое удобное для него время;
3. Выдать пациенту талон на прием к врачу, с указанием номера кабинет даты, времени;
4. Прочитать вслух, записанные данные на талоне пациенту;
5. В случае обращения пациента с жалобами на повышенную температуру артериальное давление или другое неотложное состояние, сопроводить пациента в кабинет фильтра (*желтый поток по системе «ТРИАЖ» – пациенты, состояние которых представляет потенциальную угрозу для здоровья или может прогрессировать с развитием ситуации, требующей экстренной медицинской помощи*);
6. Направлять пациентов целевой группы в кабинет скрининга с целью прохождения профилактических осмотров;
7. Своевременно оформлять учетно-отчетную медицинскую документацию.

*Вызов врача на дом*

1. Направить вызов пациента участковому врачу через МИС модуль: «Вызов на дом», с указанием паспортных данных пациента, место жительства, контактного телефона, причина вызова и др.
2. Прием вызовов заканчивать за 2 часа до окончания работы Поликлиника (до 18.00 часов).
3. В случаях затруднения принятия самостоятельного решения о обоснованности вызова врача на дом, необходимо поставить об этом в известность старшего регистратора.
4. Вызов врача на дом принимать только по утвержденным показаниям:
* острые болезненные состояния, не позволяющие пациенту самостоятельна посетить поликлинику:

повышение температуры тела выше 38°С;

повышение артериального давления с выраженными нарушениями самочувствия;

многократный жидкий стул;

сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с огра­ничением подвижности;

головокружение, сильная тошнота, рвота.

* хронические заболевания, которые не позволяют пациент самостоятельно посетить поликлинику (тяжелое течение онкологических заболеваний, инвалидность (I - II группы), параличи, парезы конечностей);
* не транспортабельность пациента.

*Алгоритм работы старшего регистратора*

1. Подготовить рабочее место: включить компьютер, включить программу и протестировать РПН, МИС.
2. Осуществить контроль за своевременным приходом регистраторов на рабочие места, проверить готовность регистратуры к рабочему процессу.
3. Контролировать процедуру прикрепления и открепления пациентов к организации ПМСП в программах РПН, МИС.
4. Осуществлять ежедневный контроль за работой регистраторов по обоснованному направлению пациентов в кабинет доврачебного осмотра, лабораторию, рентген кабинет и другие подразделения/кабинеты.
5. Осуществлять постоянную связь со старшими медицинскими сестрами и при возникновении непредвиденных обстоятельств медицинским персоналом (период болезни, либо отпуск без содержания у врачей) своевременно извещать об этом сотрудников регистратуры.
6. Контролировать процедуру прикрепления населения согласно заявки через «egov.kz», a также при непосредственном обращении пациента с заявлением о прикреплении (при наличии электронной цифровой подписи) (далее – ЭЦП).
7. Проводить контроль за процедурой приема вызовов и активов на дом, работой медицинских информационных систем, электронной почты.
8. Соблюдать принципы этики и деонтологии при работе с посетителями;
9. В момент обращения посетителя соблюдать правила встречи: поприветствовать, назвать свое имя и отчество, уточнить цель посещения медицинской организации, помочь освоиться в окружающей обстановке.
10. Соблюдать правила общения: вести разговоры с сотрудниками медицинской организации, только связанные с выполнением своих обязанностей и производственной деятельностью, не обсуждать посетителей или сотрудников медицинской организации, не обсуждать и не использовать информацию, полученную при выполнении должностных обязанностей.
11. Вести учетно-отчетную медицинскую документацию.

Алгоритм работы регистратора-администратора

1. Подготовить рабочее место:
	1. включить компьютер;
	2. проверить рабочее состояние информационных стендов, Led-экранов , инфоматов и терминалов самозаписи (при их наличии). В случае обнаружения неполадок известить об этом вышестоящее руководство.

*Алгоритм работы в течении дня:*

1. Работать в соответствии с должностными инструкциями, графиком работы и Правилами внутреннего распорядка, утвержденными приказом руководителя Поликлиники.

2. Обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей медицинской организации, созданию доброжелательной психологической атмосферы.

3. Обеспечивать прием (встречу) посетителей в холле медицинской организации.

4. Четко и в доступной форме отвечать на вопросы посетителей о порядке работы организации ПМСП, графике приема врачей, видах оказываемой медицинской помощи, порядке прикрепления на медицинское обслуживание, о способах дистанционной записи на прием к врачу, скрининговых программах и иную необходимую информацию в пределах своей компетенции.

5. Разъяснять посетителям необходимость заполнения медицинской документации, информированного согласия на обработку персональных данных, анкет.

6. Объяснять посетителям маршруты движения внутри медицинской организации.

7. Сопровождать посетителей в случае необходимости в требуемое подразделение или к ответственному работнику медицинской организации.

8. Иметь на своем рабочем месте расписание врачей всех специальностей, телефоны и адреса основных служб здравоохранения региона, 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.

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

10. Вносить предложения по созданию в фойе медицинской организации благоприятного микроклимата *(комфортное освещение, вентиляция, чистота и порядок)*.

11. При задержке начала приема специалистов уточнить у персонала о причинах задержки, времени ожидания, передать пациентам полученную информацию в вежливой, доступной форме.

12. Применять меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций среди посетителей.

13. 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.

14. Соблюдать принципы этики и деонтологии.

15. Вести разговоры с посетителями вежливо, корректно, с должным терпением и уважением.

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

17. Соблюдать правила общения: вести разговоры с сотрудниками медицинской организации, только связанные с выполнением своих обязанностей и производственной деятельностью, не обсуждать посетителей или сотрудников медицинской организации, не обсуждать и не использовать информацию, полученную при выполнении должностных обязанностей.

18. По окончании рабочей смены предоставлять отчет руководителю, осуществляющему контроль за работой регистратуры (количество обратившихся, тематика задаваемых вопросов, наличие конфликтных ситуаций и т.д.).

19. Составлять график работы и дежурств по выходным и праздничным дням, на следующий месяц сотрудников подразделений (до 20 числа каждого месяца).

20. Составлять график отпусков сотрудников отделения на следующий год.

21. Готовить табель рабочего времени сотрудников регистратуры.

1. ***Правила общения с пациентами/посетителями (требования к коммуникативным навыкам).***

**Сотрудники регистратуры обязаны**:

свободно владеть казахским и русским языками, знание дополнительных иностранных языков приветствуется;

быть приветливыми и доброжелательными;

проявлять искренний интерес к пациенту/посетителю;

речь должна быть внятной, грамотной, размеренной;

отвечать вежливо, обращаться к пациенту/посетителю на «Вы», по имени и отчеству, не использовать бытовые слова типа «мужчины, женщины, молодой человек», а также сленговые выражения;

избегать излишней жестикуляции;

избегать употребления в речи слов, демонстрирующих некомпетентность: «не знаю», «не можем», «может быть» и т.п.;

при разговоре исключать слова - паразиты;

не перебивать речь пациента/посетителя, не отвлекаться на посторонние разговоры (коллегами, другими посетителями и телефонные звонки);

при неудовлетворённости пациента, не создавая конфликтную ситуацию, пригласить старшего регистратора или администратора.

**Сотрудникам регистратуры запрещается:**

при обращении к пациентам/посетителям громко выкрикивать имена, фамилии;

говорить повышенным тоном;

спорить и грубить пациентам/посетителям;

скрещивать руки на груди;

жевать жевательную резинку;

не запрашивать информацию, не относящуюся к процессу проведения приёма и лечения;

обращаться к пациентам с личными просьбами;

давать негативные характеристики специалистам;

негативно отзываться о других организациях здравоохранения и медицинских работниках;

при пациентах обсуждать внутренние проблемы (не работает компьютер, телефония и т.п.);

 отвечать на вопросы (телефон) во время приема пищи (при жевании);

вести посторонние разговоры, мешающие работе коллег;

занимать рабочий телефон на личные переговоры;

неформальное общение с коллегами противоположного пола;

неформальное общение с пациентами любого пола;

приносить на работу «пахнущую» еду (чеснок, лук, рыбу и т.д.);

разглашать любую служебную информацию;

копировать и передавать любые документы третьим лицам (родственники, знакомые и т.д.).

1. ***Индикаторы эффективности выполнения СОП***

 Удовлетворенность пациента качеством оказания услуг.

Расчет индикатора:

Полнота исполнения СОП = количество обоснованных жалоб на работников регистратуры х 100/общее количество жалоб/обращений со стороны пациентов. Целевое значение стремится к 0.

**Использованная литература:**

1. Скаженик Е.Н. «Деловое общение», Таганрог.2006г.;
2. «Методические рекомендации по реализации мероприятий «Московский стандарт поликлиники» и критериев оценки устойчивости его внедрения в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению», Методические рекомендации, г. Москва, 2019г.;
3. Алгоритм действий медицинского регистратора «Стола справок» при регистрации» <https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31487523>;
4. Стандарты аккредитации Международной объединенной комиссии (Joint Commission International Accreditation Standards for Hospital – 6th Edition) для больниц, 6-е издание, Глава 3: Права пациента и семьи, Глава 9: Повышение качества и безопасности пациента, 2017г.;
5. Приказ Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 28 апреля 2015 года № 281 «Об утверждении Правил оказания первичной медико-санитарной помощи и Правил прикрепления к организациям первичной медико-санитарной помощи»;
6. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 3 июля 2017 года № 450 «Об утверждении Правил оказания скорой медицинской помощи в Республике Казахстан»;
7. «Стандартизация клинических и неклинических производственных процессов в медицинских организациях, их внедрение и мониторинг» Методические рекомендации, РГП «РЦРЗ», Астана, 2017 год).

**Лист регистрации изменений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | № раздела, пункта стандарта,в которое внесено изменение | Дата внесения изменения | ФИО лица,внесшего изменения |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Лист ознакомления**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Ф.И.О. | Должность | Дата | Подпись |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |