

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное учреждение
«КУРГАНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КАРДИОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»

ПРИКАЗ

от «22» августа 2016 г. № 125
г. Курган

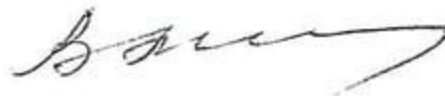
*«Об организации работы регистратуры в
поликлинике ГБУ КОКД»*

В целях совершенствования и оказания амбулаторно-поликлинической помощи населению области и в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от № 543н 15.05.2012 г. «Об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению», Постановлением Правительства Курганской области № 441 от 28.12.2015 г. «О территориальной программе госгарантий бесплатного оказания гражданам на территории Курганской области медицинской помощи на 2016 г.»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о регистратуре поликлиники ГБУ КОКД.
2. Разработать и утвердить должностные инструкции персонала регистратуры ГБУ КОКД.
3. Организовать работу регистратуры поликлиники ГБУ КОКД в соответствии с Положением и должностной инструкцией.
4. Контроль за исполнением данного приказа возложить на зам. главного врача по поликлинике Зайкиной И.Ш.

Главный врач



Мелешенко В.В.

Положение о регистратуре поликлиники ГБУ КОКД

1. Регистратура является структурным подразделением поликлиники и предназначена обеспечивать формирования и распределения потоков пациентов, своевременную регистрацию пациентов на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий. В своей деятельности руководствуется действующим законодательством РФ, приказами, указаниями, распоряжениями Министерства здравоохранения РФ и Департамента здравоохранения области, коллективным договором и настоящим Положением.
2. График работы регистратуры утверждается приказом главного врача, руководство регистратурой осуществляется старшим регистратором регистратуры.
3. Основными задачами регистратуры медицинской организации, является:
 - 1) организация беспрепятственной и безотлагательной предварительной записи больных на прием к врачу, как при их непосредственном обращении в поликлинику, по телефону, так и через медицинскую информационную систему «Единая электронная регистратура»;
 - 2) 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;
 - 3) обеспечение взаимодействия с кабинетом доврачебной помощи, смотровым кабинетом, кабинетом медицинской профилактики;
 - 4) систематизированное хранение, учет и оформление медицинской документации пациентов, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей;
 - 5) информирование населения о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы лабораторий, кабинетов, дневного стационара, школ пациентов и иных подразделений медицинской организации, в том числе в субботу и воскресенье, с указанием часов приема;
 - 6) 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;
 - 7) 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);
 - 8) направление в установленном порядке обратившихся в поликлинику граждан на профилактические медицинские осмотры и диспансеризацию населения;
 - 9) помощь пациенту при направлении в другие подразделения и/или в другие медицинские организации для осуществления первичной записи;
 - 10) информирование пациента об отмене приема врача и перезапись на свободное время или к специалисту этого же профиля;
 - 11) информирование пациентов о правилах подготовки к исследованиям (рентгеноскопии, рентгенографии, анализам крови, желудочного сока и т.д.);
 - 12) подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием;
 - 13) доставка медицинской документации пациентов в кабинеты врачей;
 - 14) 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;
 - 15) сортировка и раскладка по участкам результатов выполненных лабораторных, инструментальных и иных обследований.

4. Права:

- 1) Вносить предложения администрации учреждения по вопросам улучшения организации амбулаторно-поликлинической помощи населению, организации и условий труда медицинского персонала регистратуры;
- 2) Участвовать в оперативных совещаниях и конференциях, проводимых в учреждении;
- 3) Получать информацию, необходимую для выполнения своих функций.

5. Ответственность:

- 1) Несет непосредственную ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение функций;
- 2) Несет ответственность за порчу и утрату имущества, за нарушение норм техники безопасности и охраны труда, за нарушение правил противопожарной безопасности и антитеррористической защищенности.

Для руководства персоналом регистратуры приказом главного врача назначается старший регистратор, который непосредственно подчиняется заведующему поликлиникой и старшей медицинской сестре поликлиники.

В своей деятельности регистратор руководствуется Уставом учреждения, коллективным договором, приказами и распоряжениями главного врача.

Старший регистратор обязан организовывать рациональную расстановку регистраторов на рабочих местах, обеспечивать организацию записи пациентов на прием к врачам в соответствии с графиком работы учреждения, четко, доступно, вежливо отвечать на вопросы пациентов.

Для своевременного распределения потоков пациентов, предотвращения конфликтных ситуаций, оперативного предоставления информации пациентам введена должность администратора

Обязанности администратора регистратуры:

- 1) Работать в соответствии с Положением о регистратуре, графиком работы и Правилами внутреннего распорядка, утвержденными приказом руководителя медицинской организации;
- 2) Работая в тесном взаимодействии с медицинскими регистраторами, обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию и созданию комфортных условий для посетителей медицинской организации;
- 3) Обеспечивать прием (встречу) посетителей в фойе медицинской организации;
- 4) Четко и доступно отвечать на вопросы посетителей о порядке работы медицинской организации, времени и месте приема 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 прием 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 своем рабочем месте расписание врачей всех специальностей, телефоны и адреса основных служб здравоохранения области и Российской Федерации (по профилю), 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) При задержке начала приема специалистов уточнить у персонала о причинах задержки, предполагаемом времени ожидания, передать пациентам полученную информацию в вежливой, доступной форме;
- 12) Применять все меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций среди посетителей и не допускать конфликтных ситуаций персонала регистратуры с посетителями;
- 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 представлять компетентным специалистам медицинской организации для рассмотрения по существу. Контролировать наличие анкет с опросом о качестве предоставленных услуг;
- 14) Соблюдать принципы этики и деонтологии;
- 15) Вести разговоры с посетителями в любой ситуации вежливо, корректно, с должным терпением и уважением к посетителю;
- 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) Представлять отчет старшему медицинскому регистратору по окончании рабочей смены (количество обратившихся, тематика задаваемых вопросов, наличие конфликтных ситуаций и т.д.);
- 19) Принимать участие в мероприятиях, организуемых администрацией медицинской организации.