Утверждена   
приказом главного врача   
(наименование медицинской организации)   
№ \_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Стандартная операционная процедура (СОП)**  
  
**Действия медицинского регистратора при вызове врача на дом**

**Введена в действие:**  
**Срок действия:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Должность** | **Ф. И. О.** | **Подпись** | **Дата** |
| Утвердил: | Главный врач |  |  |  |
| Разработал: | Старший медицинский регистратор |  |  |  |
| Оформил: | Старший медицинский регистратор |  |  |  |
| Рассылка: |  |  |  |  |
| Изменение: |  |  |  |  |
| Место хранения: |  |  |  |  |
| Количество экземпляров: |  |  |  |  |
| Согласование: | Заместитель главного врача по лечебной части |  |  |  |
| Заместитель главного врача по КЭР |  |  |  |
| Заведующий лабораторно-диагностического отделения |  |  |  |
| Заведующий регистратурой |  |  |  |

**Цель внедрения**  
Правильная регистрация вызовов врачей на дом и своевременная передача врачу вызовов на дом и активов.

**Оснащение**

1. Персональный компьютер.
2. Принтер.
3. Телефон.
4. Графики приема врачей.
5. Журналы регистрации вызовов на дом (форма №031/у), активов из стационара, роддомов, станций скорой помощи, инфекционной больницы.

**Нормативная документация**

1. Федеральные и региональные нормативные документы:

* Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* Приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;
* СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»;
* СанПиН 2.1.7.2790-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к обращению с медицинскими отходами»;
* Приказ Минздрава России от 20.12.2012 №1177н «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства»;
* Приказ Минздрава России 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»;
* Приказ Министерства здравоохранения СССР от 04.10.1980 №1030 «Об утверждении форм первичной медицинской документации»;
* Другие документы.

2. Локальные организационно-распорядительные документы.

**Алгоритм действий**

1. Приветствовать пациента.  
2. При выдаче устной справки на вопрос пациента о времени приема врача дать четкий ответ в вежливой форме о времени приема врача, порядке приема и назвать номер кабинета.   
3. При выдаче справки по телефону и проведении записи по телефону:

* назвать медицинскую организацию, свою должность и фамилию;
* на вопрос пациента о времени приема врача дать четкий ответ в вежливой форме о времени приема врача, порядке приема и назвать номер кабинета.

4. На вопрос пациента о предварительной записи на прием к врачам-специалистам:

* объяснить порядок предварительной записи к врачу;
* дать информацию о возможности записи по телефону.

5. Регистрировать вызовы на дом в журнале регистрации вызовов согласно территориальному прикреплению:

* заполнить паспортные данные пациента, домашний адрес, контактный телефон, наличие домофона или кода входной двери;
* выяснить и зарегистрировать причину обращения;
* отложить медицинскую карту амбулаторного пациента для регистрации вызова (осмотра пациента, назначение лечения, рекомендации).

6. Регулировать работу водителей транспорта согласно графику выездов.   
7. Контролировать регистрацию вызовов врачей-специалистов на дом (старшие медсестры структурных подразделений заблаговременно записывают вызовы врачей-специалистов в Журнал регистрации вызовов врачей-специалистов на дом. В перечень вызовов врачей-специалистов на дом входят: вызов на ЭКГ, специалистов хирургического, консультативного отделения, клинической лаборатории, транспортировка анализов крови и мокроты).   
8. Регистрировать случаи ОРВИ в журнале:

* провести выборку всех случаев обращений по поводу ОРВИ в Журнале регистрации вызовов на дом;
* отметить количество зарегистрированных случаев ОРВИ в Журнале регистрации случаев ОРВИ по датам;
* предоставить данные для составления сводного отчета по ОРВИ за месяц старшему медицинскому регистратору до 20-го числа каждого месяца.

9. Регистрировать активы из стационаров:

* принять активы из стационаров и зарегистрировать их в Журнале регистрации активов из стационаров;
* внести данные активов из стационаров в Журналы вызовов участковых врачей.

10. Регистрировать активы скорой помощи:

* принять активы скорой помощи и зарегистрировать их в Журнале регистрации активов скорой помощи;
* внести данные активов скорой помощи в Журналы вызовов участковых врачей.

11. Регистрировать активы из инфекционных больниц (отделений):

* принять активы из инфекционных больниц (отделений), зарегистрировать в Журнале регистрации экстренных извещений;
* внести данные активов в Журналы вызовов участковых врачей.

12. Регистрировать телефонограммы по субботам:

* принять телефонограмму, зарегистрировать в Журнале регистрации телефонограмм;
* передать информацию в администрацию медицинской организации.

13. Регистрировать новорожденных по активам из роддомов города:

* принять активы из роддомов города, внести данные активов в Журнал регистрации новорожденных;
* внести данные активов из роддомов города в Журнал вызова участковых врачей;
* данные умерших детей, переданных из стационаров и скорой помощи, немедленно передать заместителю главного врача по лечебной части.

**Индикатор эффективности**   
Своевременно оказанная медицинская помощь пациенту.

**Лист ознакомления**

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