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

**Стандартная операционная процедура (СОП)**

**Действия медицинского регистратора при записи пациентов через регистратуру**

**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**

Стандартизация процедуры записи пациента на прием к врачу.

**Оснащение**

1. Персональный компьютер.
2. Принтер.
3. Телефон.
4. Графики приема врачей.

**Нормативная документация**

1. Федеральные и региональные нормативные документы:

* Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* 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. Выяснить причину визита пациента в медицинскую организацию.
3. Попросить пациента предъявить необходимые документы:

* при получении услуг за наличный расчет:
	+ паспорт;
* при получении услуг по полису ОМС:
	+ паспорт;
	+ полис;
	+ СНИЛС;
	+ направление (в случае необходимости);
* при получении услуг по полису ДМС:
	+ паспорт;
	+ полис ДМС.

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

* объяснить порядок предварительной записи к врачу;
* проверить у пациента наличие направления от участкового врача или врача-специалиста, в котором указаны цель консультации, вид исследования, дата, подпись и личная печать врача;
* дать информацию о возможности записи по телефону;
* согласовать с пациентом дату и время приема врача-специалиста, сообщить номер кабинета;
* предупредить о прибытии на прием заблаговременно, за 15 минут до приема, в справочное окно для получения талона пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях;

5. Заблаговременно совместно с медицинской сестрой врача подготовить к приему медицинские амбулаторные карты пациентов согласно записи.

6. При наличии экстренных состояний у пациента обеспечить его осмотр врачом без очереди и предварительной записи:

* выяснить у пациента причину срочного осмотра врачом;
* сопроводить в кабинет врача-специалиста, участкового врача-терапевта или дежурного врача;
* найти амбулаторную карту пациента;
* поставить в известность заведующего отделением.

7. При записи пациента на исследования:

* дать четкий ответ в вежливой форме о правилах предварительной записи на исследование:
* проверить наличие направления от врача;
* произвести запись на исследование;
* назвать дату исследования и номер кабинета.

8. При обращении в регистратуру пациента с ограниченными физическими возможностями:

* предоставить пациенту или сопровождающему информацию о графике приема интересующего его врача. Убедиться, что вас поняли;
* помочь освоиться в окружающей обстановке;
* в случае необходимости сопроводить пациента к нужному кабинету.

9. В случае отказа пациента от визита к врачу:

* аннулировать запись о назначении на прием в электронном графике приема врача;
* предложить пациенту перенести прием у врача на другое время или другую дату.

﻿ **Индикаторы эффективности**

Своевременная запись пациентов на прием к специалистам, предоставление достоверной информации.

**Лист ознакомления**

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