

## Положение о регистратуре ООО «Т.Ц.М-1»

Настоящее Положение - это комплекс мероприятий по организации работы регистратуры, направленных на соблюдение приоритета интересов пациента, организацию оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени, повышение доступности медицинской помощи, обеспечение комфортности условий предоставления медицинских услуг, повышение удовлетворенности уровнем оказанных услуг, сокращение нагрузки на персонал за счет эффективной организации работы.

Регистратура является структурным подразделением ООО «Т.Ц.М-1», обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, на профилактический осмотр, в том числе с применением информационных технологий.

Непосредственное руководство работой регистратуры медицинской организации осуществляет старший администратор, назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации.

В ООО «Т.Ц.М-1» имеется 3 регистратуры, 2 на 1 этаже и 1 на 4 этаже медицинского центра, а также отдельное закрытое картоохранилище (архив).

Прием телефонных звонков осуществляется колл-центром.

Каждое рабочее место администратора (оператора колл-центра) автоматизировано. При необходимости потоки пациентов могут перераспределяться между администраторами по цели обращения пациентов.

Работа регистратуры должна быть организована с учетом формирования условий для максимального удобства пациентов.

Информационные стенды, расписания приема врачей в холле регистратуры должны быть оформлены в понятной и доступной для пациентов форме, в визуальном доступном месте и обновляться ежедневно. На информационных стендах должна размещаться информация о возможности записи на прием к врачу дистанционно по единому бесплатному номеру телефона; о проводимых мероприятиях, о порядке получения услуг, о правах пациентов.

В холле регистратуры размещаются информационно-методические материалы по профилактике заболеваний, пропаганде здорового образа жизни.

Информация должна обновляться не реже одного раза в два года, при необходимости чаще.

Медицинский регистратор должен иметь соответствующий внешний вид: опрятный медицинский халат (медицинская форма) и медицинскую обувь, именной бейдж, опрятный маникюр, макияж, прическу.

Основными **задачами** регистратуры медицинской организации являются:

- организация беспрепятственной и безотлагательной предварительной записи больных на прием к врачу, в том числе в автоматизированном режиме (как при их непосредственном обращении в медицинский центр, так и по телефону);
- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного;
- систематизированное хранение медицинской документации пациентов, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей.

Для осуществления своих задач регистратура **организует и осуществляет**:

- информирование пациентов о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы медицинского центра, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, в том числе субботу и воскресенье, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов помещений;
- информирование о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам;
- информирование о правилах подготовки к исследованиям (эндоскопии, рентгенографии, анализам крови, УЗИ и др.);
- запись на прием к врачам медицинской организации и регистрация вызовов врачей по месту жительства (пребывания) больного, своевременная передача врачам информации о зарегистрированных вызовах;
- оформление титульных разделов медицинских карт, информированных добровольных согласий пациентов, договоров об оказании платных медицинских услуг;
- направление в установленном порядке обратившихся в медицинский центр на профилактические обследования;



подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием или вызвавших врача на дом;

- доставку медицинской документации пациентов в кабинеты врачей;
- подтверждение соответствующими печатями выданных больным справок, направлений, рецептов и выписок из медицинской документации, учет и регистрация в специальных журналах выданных справок;
- сортировка и внесение в медицинскую документацию результатов выполненных лабораторных, инструментальных и иных обследований;
- регулярный мониторинг обновлений записи в электронном расписании медицинской информационной системы (далее - МИС) больных на прием к врачам;
- оформление дубликата при отсутствии в картохранилище оригинала медицинской карты, с пометкой на дубликате о местоположении оригинала, дополнение оригинала медицинской карты данными дубликата в соответствии с хронологией приема;
- обеспечение сохранности медицинской документации;
- соблюдение требований медицинской этики и деонтологии.

Регистратура осуществляет свою работу на основании графика.

График работы регистратуры должен обеспечивать качественную работу на протяжении всего периода рабочего времени медицинской организации. В периоды наибольшей нагрузки должна обеспечиваться работа всех окон регистратуры. Равномерное распределение нагрузки на регистраторов и составление графика работы возлагается на старшего администратора.