|  |
| --- |
| **УЗ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»** |
| Наименование структурного подразделения: |   |
| Название документа: | СОП «Алгоритм общения медицинского регистратора с пациентом в столе справок в поликлинике»  |
| Утвержден: | Главный врач  |  |  |  |
|  | Должность | Фамилия, инициалы | Подпись | Дата |
| Разработчик: |  Главная медицинская сестра |  |   |  |
| Согласовано: | Зам. главного врача по мед. части |  |   |  |
|   |   |   |  |
| Ответственный исполнитель: |   |   |   |  |
| Дата введения в действие: |
| Срок действия: |
| Версия №  | Копия №\_\_ \_\_\_\_/\_\_\_\_/2024                          подпись                 ФИО |

 Минск 2024

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Цель внедрения | * Стандартизация процедуры общения с пациентом;
* предоставление достоверной информации оказания медицинских услуг прикрепленному населению
 |
| 2 | Область применения | регистратура |
| 3 | Оснащение | 1. персональный компьютер;
2. программное обеспечение;
3. принтер;
4. многоканальный телефон;
5. графики приема врачей и вспомогательных служб;
6. телефонный справочник.
 |
| 4 | Основная часть процедуры | **При обращении пациента:** * приветствовать пациента;
* внимательно выслушать просьбу (проблему) обратившегося пациента, при этом быть приветливым и вежливым (войти в положение пациента);
* уточнить ФИО пациента;
* информировать пациента о деятельности поликлиники, ее подразделениях, времени и месте приема врачей общей практики, врачей-специалистов, вспомогательных служб, адресах и номерах телефонов служб, осуществляющих прием пациентов в выходные и праздничные дни
 |
| **При ведении дальнейшего диалога:*** обращаться к пациенту по имени-отчеству, вежливо, доброжелательно, спокойно, использовать обращения «Будьте добры» или «Будьте любезны»;
* темп речи медленный, ритм речи размеренный;
* выговаривать все звуки, окончания слов, полные названия отделений, процедур, обследований, специальностей;
* если с первого раза пациент не понял, объяснить и повторить необходимое количество раз спокойно и медленно, предложить пациенту записать информацию
 |
| **Если медицинский регистратор ведет деловой и актуальный разговор** **персонально или по телефону**: извиниться перед пациентом и постараться завершить беседу максимально быстро. Все разговоры в регистратуре ведутся негромко  |
| **Во время работы по телефону в справочном режиме:** при поиске нужной информации не молчать, комментировать свои действия словами:* «минуточку, подождите, пожалуйста»;
* «будьте добры, подождите, я сейчас найду необходимую информацию»;
* «я сейчас уточню»;
* «я сейчас узнаю для вас»;
* «минуточку, подождите, пожалуйста, я сейчас занимаюсь вашим вопросом»;
* «я могу предложить вам следующее»;
* «если вы оставите свой номер телефона, я уточню информацию и обязательно перезвоню вам»
 |
|  | **Обновление информации на стендах:** оперативно (в течение 30 мин с момента поступления информации) |
| **Решение вопросов, не входящих в компетенцию регистратора:**направить пациента для решения вопроса:• к административному дежурному (заведующему отделением);• главной медицинской сестре;• заместителю главного врача по медицинской части;• главному врачу |
| **Оказание медицинской помощи (минуя врача общей практики) в случаях:**

|  |  |
| --- | --- |
| Инородное тело в носу, ухеНосовое кровотечениеТравма носа, ухаБоль в ухе, отделяемое из ухаФурункул носа, ухаГнойники, образования уха, носа | **Оториноларинголог** |
| Инородное тело, травма глаза и века, ожоги глаз | **Офтальмолог**  |
| Черепно-мозговая травма (ушиб) головы без повреждения кожиСудорожный синдром | **Невролог**  |
| Гипертонический криз (АД более 160/90)Нарушение сердечного ритма, боли в сердце | **Кардиолог**  |
| Челюстно-лицевая травмаФурункул лицаГнойники и образования лица | **Хирург-стоматолог** |
| Фурункул на теле, гнойники с локализацией на туловище, шее, волосистой части головы, лба, конечностей | **Хирург**  |
| Травмы (ушибы, переломы, растяжения), ожоги, раны тела и конечностейТравмы головы с повреждением целостности кожиОжоги, отморожения | **Травматолог**  |

 |
| 5 | Примечание | Запрещено:* повышать тон и спорить с пациентом;
* демонстрировать негативное отношение к пациенту;
* обращаться к пациенту «лапушка», «дорогуша», «котик» и т.п., а также обезличено-вульгарно: «мужчина», «женщина», «больной»;
* обсуждать при пациентах посторонние проблемы, личные дела, других сотрудников, других пациентов
 |
| 6 | Нормативная документация | * Закон Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-XII «О здравоохранении»;
* Закон Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных»;
* Локальные организационно-распорядительные документы
 |
| **Индикаторы эффективности:** предоставление достоверной информации, сокращение времени ожидания пациента на прием к врачу, обеспечение доступности и своевременности оказания медицинской помощи пациенту, удовлетворенность пациента |

**Лист ознакомления**

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