|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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, ухе  Носовое кровотечение  Травма носа, уха  Боль в ухе, отделяемое из уха  Фурункул носа, уха  Гнойники, образования уха, носа | **Оториноларинголог** | | Инородное тело, травма глаза и века, ожоги глаз | **Офтальмолог** | | Черепно-мозговая травма (ушиб) головы без повреждения кожи  Судорожный синдром | **Невролог** | | Гипертонический криз (АД более 160/90)  Нарушение сердечного ритма, боли в сердце | **Кардиолог** | | Челюстно-лицевая травма  Фурункул лица  Гнойники 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 конечностей  Травмы головы с повреждением целостности кожи  Ожоги, 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 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |