|  |
| --- |
| **УЗ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»** |
| Наименование структурного подразделения: |   |
| Название документа: | СОП «Алгоритм записи пациентов на прием к врачу, диагностические исследования, выдачи талонов через регистратуру в поликлинике медицинским регистратором» |
| 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 записи пациента на прием к врачу, диагностические исследования;
* 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)
 |
| **При выдаче устной справочной информации:** на вопрос пациента в вежливой форме дать четкий ответ о времени приема врача (выполнения диагностического исследования), порядке приема и назвать номер кабинета |
| **При выдаче информации по телефону и проведении записи по телефону**: * озвучить наименование учреждения, свою должность и фамилию;
* на вопрос пациента о времени приема врача (выполнения диагностического исследования) дать четкий ответ в вежливой форме о времени приема врача, порядке приема и назвать номер кабинета
 |
| **На вопрос пациента о предварительной записи на прием к врачу общей практики, врачу-специалисту, диагностическое исследование:** * объяснить порядок предварительной записи и получения талона на консультацию либо исследование (за день до консультации врача-специалиста (исследования) пациенту необходимо забрать заказанный талон в столе справок поликлиники);
* проверить у пациента наличие направления от врача, в котором указаны паспортные данные пациента, домашний адрес, цель консультации, вид исследования, дата, подпись врача-специалиста;
* согласовать с пациентом дату и время приема врача-специалиста, напомнить о дате приема, времени приема, номер кабинета;
* предупредить о прибытии на прием заблаговременно (за 15 мин до приема);
* заблаговременно совместно с медицинской сестрой врача общей практики (врача-специалиста) подготовить к приему врача медицинские амбулаторные карты пациентов согласно записи;
* ежедневно с 18:00 до 20:00 производить обзвон пациентов, не забравших талон на консультацию к врачу-специалисту (исследование) с целью напоминания о явке пациента;
* в случае отсутствия врача-специалиста (болезнь и др.) заблаговременно предупредить пациента и предложить перенос даты и времени получения медицинской услуги;
* в случае отсутствия талона на консультацию к врачу-специалисту (исследование) в вежливой форме уточнить срочность консультации (исследования), при необходимости направить для решения вопроса к дежурному врачу (врачу общей практики);
* при возникновении трудностей в решении вопроса пациента обратиться:

‒ к административному дежурному (заведующему отделением);‒ главной медицинской сестре;‒ заместителю главного врача по медицинской части;‒ главному врачу.В случае плановой консультации (исследования) предложить пациенту записать его в «лист ожидания» и при первой же возможности предоставить освободившийся талон |
|  | **При наличии экстренных состояний у пациента**:* выяснить у пациента причину срочного осмотра у врача;
* обеспечить осмотр у врача без очереди и предварительной записи, сопроводив в кабинет врача или заведующего отделением;
* найти медицинскую карту пациента и доставить ее в кабинет врача
 |
| **При записи пациента на исследование:*** в вежливой форме дать четкий ответ о правилах предварительной записи на исследование;
* проверить наличие направления от врача общей практики (врача-специалиста);
* согласовать с пациентом дату и время выполнения исследования;
* произвести запись на исследование;
* назвать номер кабинета, в котором будет проводиться исследование
 |
| **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 сориентироваться в окружающей обстановке;
* в случае необходимости сопроводить пациента к нужному кабинету
 |
|  | **В случае отказа пациента от консультации** **(исследования):** информировать врача-специалиста либо заведующего отделением об освободившемся талоне с целью предоставления его нуждающемуся пациенту |
| 5 | Примечание | **Запрещено**: * повышать тон и спорить с пациентом;
* демонстрировать негативное отношение к пациенту
 |
| 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:** своевременная запись пациентов на прием к специалистам, предоставление достоверной информации |

**Лист ознакомления**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Ф.И.О. | должность | Дата  | подпись |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |