|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |