

ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

07 ОКТ 2014

1276-П

г. Екатеринбург

**О регламенте организации работы регистратуры амбулаторно-поликлинического подразделения государственной медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь населению**

С целью повышения доступности первичной медико-санитарной помощи, оказываемой населению амбулаторно-поликлиническими подразделениями медицинских организаций Свердловской области, руководствуясь приказом Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» и в соответствии с приказом Минздравсоцразвития России от 16.04.2012 № 366н «Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

- 1) Регламент работы регистратуры амбулаторно-поликлинического учреждения (приложение № 1);
- 2) Примерную должностную инструкцию администратора (приложение № 2);

2. Руководителям государственных медицинских организаций Свердловской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь:

- 1) обеспечить организацию работы регистратуры амбулаторно-поликлинического подразделения в соответствии с регламентом, утвержденным настоящим приказом (приложение № 1);
- 2) осуществлять постоянный контроль за обеспечением пациентоориентированной деятельности регистратуры амбулаторно-поликлинического подразделения;

3) обеспечить реализацию возможности записи на прием к врачу в электронном виде удаленным доступом;

4) ввести ставку администратора в штатное расписание поликлинического отделения при наличии прикрепленного населения более 20 тысяч человек в срок до 01.10.2014 за счет и в пределах штатного расписания;

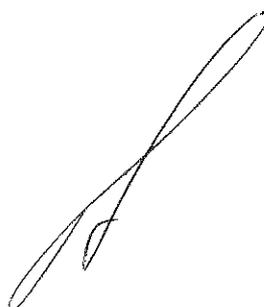
5) организовать ведение видеонаблюдения в холле поликлиники, в регистратуре в режиме реального времени для мониторинга работы регистратуры, с последующим подключением к центральному portalу специализированной системы удаленного видеонаблюдения и сбора статистики в регистратурах медицинских организаций Министерства здравоохранения Свердловской области с целью осуществления автоматизированного программного контроля времени ожидания пациента у окна регистратуры;

6) организовать регулярное обучение сотрудников регистратуры поликлинического отделения вопросам этики и деонтологии.

3. Начальникам Территориальных отделов здравоохранения Е.С. Жолобовой, А.В. Малахову, Н.И. Крахтовой, главным врачам ГБУЗ СО «Ирбитская центральная городская больница» Б.К. Хафизову, ГБУЗ СО «Красноурьинская городская больница № 1» Ю.Н. Гончарову совместно с руководителями медицинских организации вести постоянный контроль за пациентоориентированной работой регистратур амбулаторно-поликлинических подразделений.

4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на Заместителя Министра здравоохранения Свердловской области Д.Р. Медведскую.

Министр здравоохранения  
Свердловской области



А.Р. Белявский

Приложение № 1  
к приказу Министерства здравоохранения  
Свердловской области  
от 07 ОКТ 2014 2014 г. № 1276-к

## **Регламент организации работы регистратуры амбулаторно-поликлинического учреждения медицинской организации**

1. Настоящий Регламент устанавливает порядок организации работы регистратуры амбулаторно-поликлинического учреждения медицинской организации.

2. Регистратура является структурным подразделением, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

3. Регистратура должна располагаться на первом этаже амбулаторно-поликлинического подразделения, на площадях, рассчитанных в соответствии с плановым количеством посетителей.

4. Руководство работой регистратуры медицинской организации осуществляет заведующий регистратурой (старший медрегистратор), назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации.

5. Количество ставок медицинских регистраторов в поликлиническом отделении определяется руководителем медицинской организации.

6. Режим работы регистратуры: в рабочие дни с 7:30 до 20:00 часов без перерыва, в две смены, в выходные и праздничные дни с 7:30 до 15:00 часов без перерыва, в одну смену. Временной период с 7:30 часов до начала приема врачей и процедурных кабинетов с 8:00 часов предусмотрен для подготовки рабочей документации и рабочего места медрегистратора.

7. Перед началом работы каждой смены необходимо организовать проведение краткого производственного совещания, назначить ответственного сотрудника по работе с обращениями граждан по телефону, до сотрудников довести приказы и распоряжения, определяющие порядок работы, провести подробный анализ допущенных ошибок, поступивших жалоб от населения на организацию работы регистратуры.

8. Старший медрегистратор (заведующий регистратурой) осуществляет контроль за своевременным ответом медрегистраторов на устные обращения граждан, в том числе по телефону, за содержанием и актуальностью предоставленной информации, за соблюдением принципов этики и деонтологии.

9. Старший медрегистратор (заведующий регистратурой) закрепляет медрегистраторов за участками для ведения и надлежащего оформления медицинской документации пациентов в картотеке регистратуры, в

соответствии с установленным порядком. Медицинский регистратор, закрепленный за определенным участком, несет ответственность за наличие первичной медицинской документации в картотеке регистратуры.

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

11. Информационные стенды, расписание приема врачей в холле регистратуры должны быть оформлены в соответствии с установленным порядком, в визуальном доступном месте и обновляться ежедневно. Над окнами регистратуры по приему граждан необходимо разместить информацию о возможности дистанционной записи на прием к врачу по бесплатному федеральному телефонному номеру 8800-1000-153 Контакт-центр Министерства здравоохранения Свердловской области (высота строки информационного стенда должна составлять не менее 30 см, с ярким оформлением).

12. В холле регистратуры должно быть установлено визуальное доступное информационное табло (монитор) с указанием наличия свободных талонов к специалистам, информации о проводимых мероприятиях, о порядке получения услуг, о правах пациента. Также возможна трансляция на мониторе информации о здоровом образе жизни, факторах риска развития заболеваний.

13. Окно регистратуры по приему граждан является непосредственным местом работы медицинского регистратора.

14. В регистратуре должно функционировать максимальное количество окон для приема граждан.

15. Отдельно необходимо предусмотреть окна для оформления листка нетрудоспособности, приема и регистрации вызовов врача на дом (в том числе по неотложным обращениям).

16. Каждый медицинской регистратор, администратор и заведующий регистратурой (старший медрегистратор) должны быть обеспечены рабочим стационарным многоканальным телефоном с внутренней автоматической телефонной станцией, персональным компьютером с выходом в сеть медицинской организации, именованным бейджиком с указанием ФИО и должности, цифровым принтером (не менее одного на 2 рабочих места), многофункциональным устройством (не менее одного на три рабочих места).

17. При организации деятельности регистратуры необходимо сформировать комфортные условия для сотрудников и своевременно обеспечивать их канцелярскими принадлежностями.

18. Основными задачами регистратуры медицинской организации являются:

1) организация беспрепятственной и безотлагательной предварительной записи больных на прием к врачу, в кабинет медицинской профилактики, кабинет доврачебной помощи (как при их непосредственном обращении в поликлинику, через инфоматы, по телефону, так и через медицинскую

информационную систему «Единая электронная регистратура» (Самозапись.ру);

2) распределение потоков пациентов, требующих оказания плановой или неотложной медицинской помощи для обеспечения регулирования интенсивности потока населения с целью создания равномерной нагрузки на врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;

3) организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного;

4) систематизированное хранение, учет и оформление медицинской документации пациентов в установленном порядке, в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 22.11.2004 № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг», обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей;

5) консультирование пациентов о порядке получения первичной медико-санитарной помощи в медицинских организациях.

19. Для осуществления своих задач регистратура выполняет следующие функции:

1) информирование населения о порядке прикрепления к медицинской организации и выбора врача в соответствии с приказами Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» и Минздрава Свердловской области от 26.07.2012 № 823-п «О сведениях, передаваемых медицинскими организациями при выборе гражданином медицинской организации для оказания первичной медико-санитарной помощи»;

2) информирование населения о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы лабораторий, кабинетов, Центра здоровья, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, в том числе в субботу и воскресенье, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов помещений;

3) информирование о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам удаленным доступом, о времени и месте приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями; адресах ближайших аптек, ближайшего центра здоровья, в зоне ответственности которого находится данная медицинская организация;

4) ведение электронного расписания и записи на прием к специалистам в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, контроль за работой электронной регистратуры;

5) организация оформления листа информированного согласия на обработку персональных данных, предоставление полиса обязательного медицинского страхования и документа, удостоверяющего личность

пациента, для дальнейшего копирования и внесения в первичную медицинскую документацию пациента (с согласия пациента);

б) запись на прием к врачам медицинской организации, и регистрация вызовов врачей по месту жительства (пребывания) больного, своевременная передача врачам информации о зарегистрированных вызовах;

7) направление в установленном порядке обратившихся в поликлинику граждан на профилактические медицинские осмотры и диспансеризацию взрослого населения;

8) помощь пациенту при направлении в другие подразделения и/или в другие медицинские организации, для осуществления первичной записи;

9) информирование пациента об отмене приема врача и перезапись на свободное время или к специалисту этого же профиля;

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

11) оформление листков (справок) временной нетрудоспособности, подтверждение соответствующими печатями выданных больным справок, направлений, рецептов и выписок из медицинской документации, строгий учет и регистрация в специальных журналах листков, справок временной нетрудоспособности и рецептурных бланков;

12) сортировка и раскладка по участкам результатов выполненных лабораторных, инструментальных и иных обследований;

20. В составе регистратуры медицинской организации рекомендуется предусматривать стол справок (рабочее место администратора), инфоматы для самозаписи, помещение для хранения и подбора медицинской документации, помещение под медицинский архив.

Приложение № 2  
к приказу Министерства здравоохранения  
Свердловской области  
от 7 ОКТ 2014 2014 г. № 1276-л

### **Примерная должностная инструкция администратора**

1. Структурное подразделение: регистратура поликлинических отделений
2. Квалификационные требования и навыки:
  - 1) высшее, среднее профессиональное образование;
  - 2) владение ПК (Word, Excel, Outlook Express);
  - 3) грамотная речь.Администратор должен знать:
  - 4) положения законодательства об охране здоровья граждан;
  - 5) нормативные правовые документы, регламентирующие деятельность учреждений здравоохранения;
  - 6) основы организации лечебно-профилактической помощи;
  - 7) правила и нормы охраны труда и техники безопасности;
  - 8) основные услуги, оказываемые медицинской организацией;
  - 9) ФИО и должности персонала медицинской организации;
  - 10) правила приема посетителей в медицинской организации;
  - 11) принципы этики и деонтологии.
3. Подчиненность: Старшему регистратору, в его отсутствие заведующему (-ей) поликлиникой;
4. Основные документы, регламентирующие деятельность:
  - 1) действующее законодательство, приказы, указания и распоряжения по разделу работы;
  - 2) локальные правовые акты, в том числе приказы, распоряжения главного врача;
  - 3) должностная инструкция;
5. Обязанности:
  - 1) работать в соответствии с Положением о регистратуре, графиком работы и Правилами внутреннего трудового распорядка;
  - 2) обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей медицинской организации, созданию для них комфортных условий;
  - 3) обеспечивать прием (встречу) посетителей в фойе медицинской организации;
  - 4) четко и доступно отвечать на вопросы посетителей о порядке работы медицинской организации, времени и месте приема врачей всех специальностей, видах оказываемой медицинской помощи, порядке прикрепления на медицинское обслуживание, проводимых специальных

акциях, программах и предоставлять иную необходимую информацию в пределах своей компетенции;

5) информировать посетителей о доступных способах дистанционной записи на прием к врачу (фельдшеру), в том числе через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (самозапись.ру) и Контакт-центр Минздрава Свердловской области по телефонам 8800-1000-153 (звонок бесплатный), (343) 385-06-00;

6) разъяснять посетителю необходимость заполнения медицинской документации, информированного согласия на обработку персональных данных, анкет;

7) объяснять посетителям маршруты движения внутри медицинской организации;

8) сопровождать посетителей в случае необходимости в требуемое подразделение или к ответственному работнику медицинской организации;

9) иметь на своем рабочем месте расписание врачей всех специальностей, телефоны и адреса основных служб здравоохранения города, телефоны и адреса лечебных учреждений, оказывающих экстренную помощь в вечернее, ночное время, в выходные и праздничные дни, и другую необходимую информацию;

10) осуществлять контроль за состоянием информационных стендов, своевременным обновлением информации о режиме работы медицинской организации, медицинского персонала, введении дополнительных услуг;

11) вносить предложения по созданию в фойе медицинской организации благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, чистота и порядок);

12) при задержке начала приема уточнить у персонала о причинах задержки, времени ожидания, передать эту информацию пациентам в вежливой форме;

13) применять меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций среди посетителей;

14) информировать пациентов о порядке и об инстанциях подачи жалоб, принимать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием, своевременное предоставление компетентным специалистам для рассмотрения по существу, контролировать наличие анкет с опросом о качестве предоставленных услуг;

15) иметь соответствующий внешний вид: носить медицинский халат, носить свой именной бейджик, иметь опрятный маникюр, макияж, прическу, одежду;

16) соблюдать принципы этики и деонтологии;

17) вести разговор с посетителями в любой ситуации вежливо, корректно, с должным терпением и уважением к посетителю;

18) в момент обращения посетителя соблюдать правила встречи: поприветствовать, назвать свое имя, отчество и должность, уточнить цель

посещения медицинской организации, помочь освоиться в окружающей обстановке;

19) соблюдать правила общения: вести разговоры с сотрудниками медицинской организации, только связанные с выполнением своих обязанностей и производственной деятельностью, не обсуждать посетителей или сотрудников медицинской организации (внешний вид, финансовые возможности), не обсуждать и не использовать информацию, полученную при выполнении должностных обязанностей в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

20) не давать советов пациентам по лечению или профилактике заболеваний;

21) представлять отчет старшему медицинскому регистратору (заведующей регистратурой) по окончании смены (примерное количество обратившихся, тематика задаваемых вопросов, наличие конфликтных ситуаций и т.д.);

22) соблюдать правила охраны труда и техники безопасности, правила пожарной безопасности;

23) принимать участие в мероприятиях, организуемых администрацией медицинской организации.

6. Администратор имеет право:

1) требовать оборудованное рабочее место, обеспечивающее качественное и эффективное выполнение функциональных обязанностей;

2) запрашивать у руководства, своевременно получать и пользоваться информационными материалами и нормативно-правовыми документами, необходимыми для исполнения своих должностных обязанностей;

3) вносить предложения администрации медицинской организации по улучшению организации помощи населению, по улучшению организации и условий своего труда;

4) повышать свою профессиональную квалификацию.

7. Администратор взаимодействует со всеми структурными подразделениями медицинской организации, внешними структурами в пределах своей компетенции.

8. Критерии эффективности работы:

1) соблюдение норм этики и деонтологии;

2) вежливое, культурное обслуживание посетителей;

3) вежливое взаимодействие с персоналом;

4) соответствие и опрятность униформы;

5) наличие бейджа;

7) свободная ориентация в расписании работы специалистов и иной справочной информации;

8) своевременная корректировка справочной информации;

9) ориентация по территориальной закреплённости;

10) ориентация в видах оказываемой медицинской помощи;

11) ориентация в проводимых медицинской организацией мероприятиях и специальных программах для отдельных категорий граждан.

9. Администратор несет ответственность за:

1) четкое и своевременное выполнение обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией;

2) соблюдение правил встречи и правил общения;

3) соблюдение правил внутреннего трудового распорядка;

4) соблюдение правил техники безопасности и охраны труда;

5) соблюдение правил пожарной безопасности;

6) соблюдение трудовой и исполнительской дисциплины;

7) разглашение сведений, составляющих врачебную тайну;

8) неисполнение Федерального закона «О защите персональных данных».