Утверждена   
приказом главного врача   
(наименование медицинской организации)   
№ \_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Стандартная операционная процедура (СОП)**

**Действия медицинского регистратора «Стола справок»**

**Введена в действие:**  
**Срок действия:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Должность** | **Ф. И. О.** | **Подпись** | **Дата** |
| Утвердил: | Главный врач |  |  |  |
| Разработал: | Старший медицинский регистратор |  |  |  |
| Оформил: | Старший медицинский регистратор |  |  |  |
| Рассылка: |  |  |  |  |
| Изменение: |  |  |  |  |
| Место хранения: |  |  |  |  |
| Количество экземпляров: |  |  |  |  |
| Согласование: | Заместитель главного врача по лечебной части |  |  |  |
| Заместитель главного врача по КЭР |  |  |  |
| Заведующий лабораторно-диагностического отделения |  |  |  |
| Заведующий регистратурой |  |  |  |

**Цель внедрения**

Предоставление достоверной информации по оказанию медицинских услуг прикрепленному населению.

**Оснащение**

1. Персональный компьютер.
2. Принтер.
3. Телефон.
4. Графики приема врачей.

**Нормативная документация**

1. Федеральные и региональные нормативные документы:

* Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* СанПиН 2.1.7.2790-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к обращению с медицинскими отходами»;
* Приказ Минздрава России от 20.12.2012 №1177н «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства»;
* Приказ Минздрава России от 15.12.2014 №834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению»;
* Приказ Министерства здравоохранения СССР от 04.10.1980 №1030 «Об утверждении форм первичной медицинской документации»;
* Другие документы.

2. Локальные организационно-распорядительные документы.

**Алгоритм действий**

1. Приветствовать пациента.  
2. При выдаче устной справки на вопрос пациента о времени приема врача дать четкий ответ в вежливой форме о времени и порядке приема, назвать номер кабинета.  
3. При выдаче справки по телефону и проведении записи по телефону:

* назвать наименование медицинской организации, свою должность и фамилию;
* на вопрос пациента о времени приема врача дать четкий ответ в вежливой форме о времени приема врача, порядке приема и назвать номер кабинета;
* при необходимости внести данные пациента в электронный график врача.

4. На вопрос пациента о предварительной записи на прием к врачам специалистам:

* объяснить порядок предварительной записи к врачу;
* проверить у пациента наличие направления от участкового врача или врача-специалиста, в котором указаны цель консультации, вид исследования, дата, подпись и личная печать врача;
* дать информацию о возможности записи по телефону;
* согласовать с пациентом дату и время приема врача-специалиста, сообщить номер кабинета;
* предупредить о прибытии на прием заблаговременно, за 15 минут до приема, в справочное окно для получения талона пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма №025-1/у);
* заблаговременно совместно с медицинской сестрой врача подготовить к приему медицинские амбулаторные карты пациентов согласно записи.

5. При наличии экстренных состояний у пациента обеспечить его осмотр врачом без очереди и предварительной записи:

* выяснить у пациента причину срочного осмотра врачом;
* сопроводить в кабинет врача или заведующего отделением;
* найти амбулаторную карту пациента.

6. В случае самостоятельной записи пациента через информационно-телекоммуникационную сеть интернет:

* загрузить сведения записи пациента с помощью специальной программы;
* проверить прикрепление пациента к медицинской организации;
* связаться с пациентом и подтвердить дату и время приема;
* внести данные пациента в электронное расписание врача.

7. При записи пациента на исследования:

* дать четкий ответ в вежливой форме о правилах предварительной записи на исследование:
* проверить наличие направления от врача;
* произвести запись на исследование;
* назвать дату исследования и номер кабинета.

8. В случае вызова врача на дом:

* назвать наименование медицинской организации, свою должность и фамилию;
* спросить пациента о причине вызова врача;
* назвать временной интервал, в который врач посетит пациента на дому;
* зарегистрировать вызов в книге записей вызовов врача на дом: паспортные данные пациента, домашний адрес, контактный телефон, наличие домофона или кода входной двери, причину обращения;
* отложить медицинскую карту амбулаторного пациента для регистрации вызова (осмотра пациента, назначение лечения, рекомендации).

9. При обращении в регистратуру пациента с ограниченными физическими возможностями:

* соблюдать правила встречи: поприветствовать, назвать свои имя, отчество и должность;
* уточнить цель посещения медицинской организации;
* предоставить пациенту или сопровождающему информацию о графике приема интересующего его врача. Убедиться, что вас поняли;
* помочь освоиться в окружающей обстановке;
* в случае необходимости сопроводить пациента к нужному кабинету.

10. В случае отказа пациента от визита к врачу:

* аннулировать запись о назначении на прием в электронном графике приема врача;
* предложить пациенту перенести прием у врача на другое время или другую дату.

**Индикаторы эффективности**

Своевременная запись пациентов на прием к специалистам, предоставление достоверной информации.

**Лист ознакомления**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Ф. И. О.** | **Должность** | **Дата** | **Подпись** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |