
 ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
	Система менеджмента качества	Версия: 1 Страница: 1 из 9

Наименование структурного подразделения:	Отделение специализированной помощи		
Названия документа:	Алгоритм работы медицинского регистратора организации ПМСП		
Утвержден:	 Руководитель ГКП на ПХВ «ЛГП» Чалкаров А.Б.		
Дата утверждения:			
Разработчик:	<i>Должность</i>	<i>Ф.И.О.</i>	<i>Подпись</i>
	Заместитель главного врача по лечебному делу	Анаркулова У.О.	
	Заведующий отделением	Садыков Г.Б.	
Согласовано:	Заместитель гл.врача по ОМД	Кабылбеков Г.К.	
	Заместитель гл.врача по контролю качества мед. услуг	Рысбаев С.Т.	
	Врач эксперт		
Дата согласования:			
Дата введения в действие			
Версия №	Копия № _____	<i>04</i> // <i>02</i> // 2024г Ф.И.О _____ Подпись _____	

Дата последнего пересмотра « *04* » « *02* . » 2024г
 Дата следующего пересмотра « _____ » « _____ » 2027г

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: <i>СОП</i>	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

СОП «Алгоритм работы медицинского регистратора организации ПМСП»

1. Цель:

Стандартизация рабочего процесса медицинского регистратора организации первичной медико-санитарной помощи.

2. Область применения:

Медицинские организации, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь (далее – АПО), в частности первичную медико-санитарную помощь (регистратура).

3. Ответственность: Медицинские регистраторы .

4. Определения:

1) **Регистратура** – структурное подразделение организации АПО/ПМСП, созданное для реализации следующих задач:

- учет и регулирование потока пациентов с целью создания оптимальной нагрузки на врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;
- сверка данных пациента о прикреплении к медицинской организации;
- информирование населения в доступной форме:
- порядка получения первичной медико-санитарной помощи (далее – ПМСП) в медицинской организации;
- графика приема врачей, режима работы клинической лаборатории, рентген-отделения, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, в том числе субботние и воскресные дни;
- иных вопросах, входящих в компетенцию регистратуры.

2) **Медицинский регистратор** – должностное лицо (со средним/высшим медицинским/немедицинским образованием) организации ПМСП, предназначенное для осуществления производственной деятельности регистратуры.

Медицинский регистратор осуществляет:

- 1) запись пациентов на прием к врачу при их непосредственном обращении в организацию ПМСП и по телефону;
 - 2) регистрацию вызовов/активов на дом по месту жительства больного. Исключение составляют пациенты, самостоятельно прикрепившиеся к амбулаторно-поликлинической организации и проживающие вне ее территориальной зоны обслуживания;
 - 3) сортировка пациентов по зонам «чистая», «грязная»;
 - 4) оптимизация движения потока пациентов с учетом фактической нагрузки на врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;
 - 5) информирование пациентов:
 - о графике приема врачей, режиме работы клинической лаборатории, рентген-отделения, дневного стационара и других подразделений медицинской организации, в том числе субботние и воскресные дни;
 - о порядке предоставления платных медицинских услуг;
 - иных вопросах входящих в компетенцию медицинского регистратора;
- 5) направление в установленном порядке граждан, обратившихся в поликлинику, на скрининг (профилактические осмотры).



Руководство работой регистраторов осуществляется старшим регистратором (либо данные функции возлагаются на одного из регистраторов), назначаемого на должность и освобождаемого от должности руководителем медицинской организации.

Для регулирования потоков пациентов, предотвращения конфликтных ситуаций, оперативного предоставления информации пациентам, обратившимся в регистратуру, на одного из регистраторов возлагается функция администратора регистратуры.

5. Ресурсы:

- 1) компьютер и принтер;
- 2) средства связи (телефон);
- 3) стол, стулья, шкаф для документов;
- 4) доступ к сети интернет и медицинским информационным системам в программу «КМИС регистратура»;
- 5) графики приема врачей и работы всех подразделений МО;
- 6)

6. Документирование:

Осуществляет записи на прием к специалистам ПМСП или профильным специалистам в электронном варианте/МИС.

7. Процедуры:

1) Прибытие на рабочее место:

- прибыть за 10-15 минут до начала рабочего времени;
- переодеться в рабочую форму (халат, сменную обувь), в период эпидемиологического неблагополучия средства индивидуальной защиты (СИЗ: маска, перчатки, халат, при необходимости защитный экран, противочумный костюм).

2) Требования к внешнему виду медицинских регистраторов.

Внешний вид должен отвечать следующим требованиям:

- волосы собраны в аккуратную прическу, чистые;
- макияж дневной;
- украшения минимальные;
- отсутствие биологических и резких косметических запахов;
- форменная одежда в соответствии с требованиями организации, чистая, отглаженная, соответствующая размеру;
- наличие бейджа, с указанием Ф.И.О., должности, подразделения;
- чистая обувь на мягкой, не стучащей подошве;
- коротко остриженные ногти, допускается нанесение лака традиционных, неярких тонов.

8. Обслуживание пациента при личном контакте.

Услуги амбулаторно-поликлинической помощи представляются при наличии одного из следующих документов:

- 1) удостоверение личности или документ, заменяющий его, для граждан РК;
- 2) свидетельство о рождении ребенка;
- 3) паспорт иностранного гражданина либо другой документ, в соответствии с законодательством РК, удостоверяющий личность данного лица.

Действия регистратора в зависимости от статуса обратившегося:

В случае если пациент не прикреплен, не застрахован и нуждается в неотложной помощи/экстренной помощи, регистратор:



ГКП на ПХВ
"Ленгерская городская поликлиника"
УЗ Туркестанской области

Тип документа:
СОП

Система менеджмента качества

Версия:

Страница:

1

4 из 9

- незамедлительно проводит сортировку (ТРИАЖ) пациентов;
- по ТРИАЖу направляет пациента в доврачебный кабинет/фильтр или вызывает на себя медицинскую сестру/фельдшера из доврачебного кабинета с экстренной укладкой; при необходимости, до их прибытия, оказывает на месте первую медицинскую помощь; вызывает бригаду скорой медицинской помощи.

В случае если пациент не прикреплен, не застрахован, не нуждается в экстренной помощи, регистратор информирует:

- о порядке прикрепления к организациям амбулаторно-поликлинической помощи;
- о порядке и объеме оказания услуг в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи (далее – ГОБМП) и обязательного социального медицинского страхования (далее – ОСМС);
- информирует о контактных номерах Фонда социального медицинского страхования (при необходимости).

В случае если пациент прикреплен, но не застрахован и не нуждается в экстренной помощи, регистратор информирует:

- о порядке оказания услуг в рамках ГОБМП и ОСМС;
- о возможности оплаты страховых взносов;
- проводит идентификацию пациента и запись на прием к участковому врачу.

В случае если обратившийся иностранный гражданин, постоянно проживающий на территории РК, не нуждается в экстренной помощи, регистратор информирует:

- о порядке оказания услуг в рамках ГОБМП и ОСМС;
- о порядке прикрепления, при возможности оказывая содействие в прикреплении.

9. Алгоритмы работы медицинских регистраторов:

Алгоритм работы медицинского регистратора.

Подготовить рабочее место:


- включить компьютер;
- включить и протестировать медицинские информационные системы (РПН, МИС).

В случае неполадок известить об этом старшего медсестры, заведующего отделением.

Обслуживание пациента при личном контакте:

- 1) приветствовать пациента;
 - 2) выслушать пациента, зафиксировать основные моменты, задать уточняющие вопросы и предоставить необходимую информацию;
 - 3) установить доверительные отношения с пациентом (осознанное участие);
 - 4) при непосредственном обращении пациента провести сверку документа пациента, удостоверяющего личность в регистре прикрепленного населения (далее – РПН);
 - 5) проверить наличие прикрепления к организации ПМСП;
 - 6) если пациент не прикреплен к организации ПМСП в РПН:
- при наличии ЭЦП осуществить его прикрепление.
- Для отдельной категории населения (пенсионеры, инвалиды, законные представители ребенка и др.) прикрепление проводится согласно заявлению пациента в бумажном формате, подписанного участковым врачом;
- сканировать заявление пациента с документом, удостоверяющим личность, а также с документами, подтверждающими статус пациента;
 - отправить запрос на прикрепление к организации ПМСП в портале РПН прикрепив сканированное заявление пациента с соответствующими документами;
 - 7) Направлять взрослое население в следующие кабинеты:

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

- смотровой кабинет (мужской/женский);
- флюорокабинет, для прохождения флюорографии и другого по запросу пациента;
 - 8) Осуществлять записи на прием к участковым врачам, подростковому врачу, врачу-фтизиатру, стоматологу, хирургу и к другим профильным специалистам при самостоятельном обращении, посредством телефонной связи или через портал электронного правительства (ПЭП), через мобильное приложение «Damumed»;
 - 9) Обеспечить обратную связь с пациентом для информирования об изменениях в графике приема врачей, при необходимости осуществить перезапись пациента на другое удобное для него время;
 - 10) Выдать пациенту талон на прием к врачу, с указанием номера кабинет даты, времени;
 - 11) Прочитать вслух, записанные данные на талоне пациенту;
 - 12) В случае обращения пациента с жалобами на повышенную температуру артериальное давление или другое неотложное состояние, сопроводить пациента в кабинет фильтра (*желтый поток по системе «ТРИАЖ» – пациенты, состояние которых представляет потенциальную угрозу для здоровья или может прогрессировать с развитием ситуации, требующей экстренной медицинской помощи*);
 - 13) Направлять пациентов целевой группы в кабинет скрининга с целью прохождения профилактических осмотров;
 - 14) Своевременно оформлять учетно-отчетную медицинскую документацию.
- Вызов врача на дом:**
 - 1) Направить вызов пациента участковому врачу через МИС модуль: «Вызов на дом», с указанием паспортных данных пациента, место жительства, контактного телефона, причина вызова и др.
 - 2) Прием вызовов заканчивать за 2 часа до окончания работы поликлиника (до 18.00 часов).
 - 3) В случаях затруднения принятия самостоятельного решения об обоснованности вызова врача на дом, необходимо поставить об этом в известность старшего медсестры, заведующим отделением,
 - 4) Вызов врача на дом принимать только по утвержденным показаниям:
- острые болезненные состояния, не позволяющие пациенту самостоятельно посетить поликлинику;
- повышение температуры тела выше 38 °С;
- повышение артериального давления с выраженными нарушениями самочувствия;
- многократный жидкий стул;
- сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с ограничением подвижности;
- головокружение, сильная тошнота, рвота.
- хронические заболевания, которые не позволяют пациент самостоятельно посетить поликлинику (тяжелое течение онкологических заболеваний, инвалидность (I-II группы), параличи, парезы конечностей);
- не транспортабельность пациента.

Алгоритм работы в течение дня:

- 1) Работать в соответствии с должностными инструкциями, графиком работы и Правилами внутреннего распорядка, утвержденными приказом руководителя поликлиники.
- 2) Обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей медицинской организации, созданию доброжелательной психологической атмосферы.
- 3) Обеспечивать прием (встречу) посетителей в холле медицинской организации.
- 4) Четко и в доступной форме отвечать на вопросы посетителей о порядке работы организации ПМСП, графике приема врачей, видах оказываемой медицинской помощи, порядке прикрепления на медицинское обслуживание, о способах дистанционной записи на прием к врачу, скрининговых программах и иную необходимую информацию в пределах своей компетенции.




- 5) Разъяснять посетителям необходимость заполнения медицинской документации, информированного согласия на обработку персональных данных, анкет.
- 6) Объяснять посетителям маршруты движения внутри медицинской организации.
- 7) Сопровождать посетителей в случае необходимости в требуемое подразделение или к ответственному работнику медицинской организации.
- 8) Иметь на своем рабочем месте расписание врачей всех специальностей, телефоны и адреса основных служб здравоохранения региона, телефоны и адреса медицинских организаций, оказывающих экстренную помощь в вечернее, ночное время, в выходные и праздничные дни, телефоны и адреса аварийных служб, а также другую необходимую информацию.
- 9) Осуществлять контроль за состоянием информационных стендов, своевременным обновлением информации о режиме работы медицинской организации, медицинского персонала, введении дополнительных услуг.
- 10) Вносить предложения по созданию в фойе медицинской организации благоприятного микроклимата (*комфортное освещение, вентиляция, чистота и порядок*).
- 11) При задержке начала приема специалистов уточнить у персонала о причинах задержки, времени ожидания, передать пациентам полученную информацию в вежливой, доступной форме.
- 12) Применять меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций среди посетителей.
- 13) Информировать пациентов о порядке и об инстанциях подачи обращений с жалобами на организацию работы медицинской организации. Принимать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием. Обращения посетителей с жалобами на организацию работы медицинской организации своевременно предоставлять компетентным специалистам учреждения для рассмотрения по существу. Контролировать наличие анкет с опросом о качестве предоставленных услуг.
- 14) Соблюдать принципы этики и деонтологии.
- 15) Вести разговоры с посетителями вежливо, корректно, с должным терпением и уважением.
- 16) В момент обращения посетителя соблюдать правила встречи: поприветствовать, назвать свое имя и отчество, уточнить цель посещения медицинской организации, помочь освоиться в окружающей обстановке.
- 17) 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, не обсуждать и не использовать информацию, полученную при выполнении должностных обязанностей.

10. Правила общения с пациентами/посетителями (требования к коммуникативным навыкам)

1) Сотрудники регистратуры обязаны:

- свободно владеть казахским и русским языками, знание дополнительных иностранных языков приветствуется;
- быть приветливыми и доброжелательными; проявлять искренний интерес к пациенту/посетителю; речь должна быть внятной, грамотной, размеренной;
- отвечать вежливо, обращаться к пациенту/посетителю на «Вы», по имени и отчеству, не использовать бытовые слова типа «мужчины, женщины, молодой человек», а также сленговые выражения;
- избегать излишней жестикуляции;
- избегать употребления в речи слов, демонстрирующих некомпетентность: «не знаю», «не можем», «может быть» и т.п.;
- при разговоре исключать слова – паразиты;

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

- не перебивать речь пациента/посетителя, не отвлекаться на посторонние разговоры (коллегами, другими посетителями и телефонные звонки);
- при неудовлетворенности пациента, не создавая конфликтную ситуацию, пригласить старшего регистратора или администратора.

2) Сотрудникам регистратуры запрещается:

- при обращении к пациентам/посетителям громко выкрикивать имена, фамилии;
- говорить повышенным тоном;
- спорить и грубить пациентам/посетителям;
- скрещивать руки на груди;
- жевать жевательную резинку;
- не запрашивать информацию, не относящуюся к процессу проведения приема и лечения;
- обращаться к пациентам с личными просьбами;
- давать негативные характеристики специалистам;
- негативно отзываться о других организациях здравоохранения и медицинских работниках;
- при пациентах обсуждать внутренние проблемы (не работает компьютер, телефония и т.п.);
- отвечать на вопросы (телефон) во время приема пищи (при жевании);
- вести посторонние разговоры, мешающие работе коллег;
- занимать рабочий телефон на личные переговоры;
- неформальное общение с коллегами противоположного пола;
- неформальное общение с пациентами любого пола;
- приносить на работу «пахнущую» еду (чеснок, лук, рыбу и т.д.);
- разглашать любую служебную информацию;
- копировать и передавать любые документы третьим лицам (родственники, знакомые и т.д.).

11. Индикаторы эффективности выполнения СОП

Удовлетворенность пациента качеством оказания услуг.

Расчет индикатора:

Полнота исполнения СОП = количество обоснованных жалоб на работников регистратуры × 100/общее количество жалоб/обращений со стороны пациентов. Целевое значение стремится к 0.

12. Ссылки:

- 1) Скаженик Е.Н. «Деловое общение», Таганрог. 2006 г.;
- 2) «Методические рекомендации по реализации мероприятий «Московский стандарт поликлиники» и критериев оценки устойчивости его внедрения в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению», Методические рекомендации, г. Москва, 2019 г.;
- 3) Алгоритм действий медицинского регистратора «Стола справок» при регистрации» https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31487523;
- 4) Стандарты аккредитации Международной объединенной комиссии (Joint Commission International Accreditation Standards for Hospital – 6th Edition) для больниц, 6-е издание, Глава 3: Права пациента и семьи, Глава 9: Повышение качества и безопасности пациента, 2017 г.;
- 5) Приказ МЗ РК от 13.11.2020 № ҚР ДСМ-194/2020 «Об утверждении правил прикрепления физических лиц к организациям здравоохранения, оказывающим первичную медико-санитарную помощь»;
- 6) Приказ МЗ РК от 30.11.2020 № ҚР ДСМ-225/2020 «Об утверждении правил оказания скорой медицинской помощи, в том числе с привлечением медицинской авиации»;



ГКП на ПХВ
"Ленгерская городская поликлиника"
УЗ Туркестанской области

Тип документа:
СОП

Система менеджмента качества

Версия:

Страница:

1

8 из 9

- 7) «Стандартизация клинических и неклинических производственных процессов в медицинских организациях, их внедрение и мониторинг». Методические рекомендации, РГП «РЦРЗ», Астана, 2017 г.

Указание условия пересмотра СОП: Пересмотр СОП проводится 1 раз в 3 года или при появлении новых требований.

Лист регистрации изменений

№	№ раздела, пункта стандарта, в которое внесено изменение	Дата внесения изменения	ФИО лица, внесшего изменения



ГКП на ПХВ
 "Ленгерская городская поликлиника"
 Уз Туркестанской области

Тип документа:
 СОП

Система менеджмента качества

Версия:
 1

Страница:
 10 из 10

Лист ознакомления

№	Фамилия И.О.	Должность	Дата	Подпись
1	Шонобаев Г	мер. с	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
2	Абдиева Ф.С	мер. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
3	Тотайбева А	мер. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
4	Хасанмуратов	медсестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
5	Ирматов А	анушер	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
6	Абдулкеримов О.И	врач	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
7	Умирова А.И	уч. м/с	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
8	Жаракерова Д.Т	ст. мер.	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
9	Сардобаев С.А	Гигиенист	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
10	Абдиева Г.Э	стоматолог	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
11	Абдурашидова М	стол. м/с	04.01.24	<i>[Signature]</i>
12	Обидова А.О	стоматолог	04.01.24	<i>[Signature]</i>
13	Торшбаева С.И	стол. зуб врач	04.01.24	<i>[Signature]</i>
14	Минжарова М	стол. м/с	04.01.24	<i>[Signature]</i>
15	Алиев С.С	стол. м/с	04.01.24	<i>[Signature]</i>
16	Есимбаева А.А	стол. м/с	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
17	Садрбаев А.И	стоматолог	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
18	Шонобаев М.К	кзр м/с	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
19	Курбанов А.И	мер. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
20	Ибрагимов Г.И	ст. мер.	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
21	Ибрагимов Б.Т	терапевт	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
22	Абдиева Р.Б	мер. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
23	Алиев С.С	мер. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
24	Жаракерова Ф	мер. сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
25	Ибрагимов И	анушер	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
26	Ибрагимов С	м/с	04.01.24	<i>[Signature]</i>

