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

Наименование структурного подразделения:	Отделение специализированной помощи		
Названия документа:	СОП «Алгоритм действия медицинского регистратора при общении с пациентом»		
Утвержден:	 Руководитель ГКП на ПХВ «ЛГП» Чалкаров А.Б.		
Дата утверждения:			
Разработчик:	Должность	Ф.И.О.	Подпись
	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 №__	_04_ // _01_ // 2024г Ф.И.О. _____ Подпись _____	

Дата последнего пересмотра « 04 » « 01 » 2024г
Дата следующего пересмотра « _____ » « _____ » 2027г

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
	Система менеджмента качества	Версия: 1	Страница: 2 из 9

СОП «Алгоритм действий медицинского регистратора при общении с пациентом»

1. Цель:

Повысить практические навыки по активной коммуникации медицинской сестры-регистратора, которые проявляются в умении организовать работу, получении и сохранении информации, правильном осуществлении деятельности с потоками пациентов в организации здравоохранения.

2. Область применения:

Структурное подразделение амбулаторно-поликлинического учреждения – регистратура. Алгоритм общения с пациентом направлен на установление правильного и доброжелательного психологического контакта с пациентом. Данная коммуникация распространяется на деятельность медицинских сестер-регистраторов, суть которой состоит в умении подойти к пациенту, рационально организовать работу с потоком пациентов в учреждении.

3. Ответственность:

Медицинские регистраторы

4. Определение:

1) **Общение** – сложный многоплановый процесс установления, развития и поддержания необходимых психологических контактов между пациентом и медицинским регистратором, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании, в обоюдном обмене чувствами, мнениями, самооценке.

2) **Регистратура** является основным ее структурным подразделением по организации приема больных в поликлинике и на дому. Первый человек, которого встречает пациент, переступив порог медицинской организации, – медицинский регистратор. Именно он является лицом поликлиники. Впечатление о нем и об уровне его профессионализма способно сформировать у посетителя общее впечатление о работе поликлиники.

3) **Медицинский регистратор** должен разбираться в вопросах сортировки больных по медицинским показаниям, что дает возможность правильно решать вопросы регулирования потока больных. Правильно заполнять медицинские карты амбулаторного больного и регистрация пациента в электронной базе персонифицированного учета населения.

5. Ресурсы:

1) Обучающий материал (памятки, презентации, материалы тренингов приказы, инструкции) для врачей и среднего медицинского персонала по работе с пациентами.

2) Электронная база персонифицированного учета населения.

3) Многоканальный телефон.

4) Канцелярские принадлежности: ручка, писчая бумага, клей, скотч, карандаш, линейка, ластик, ножницы, цветная бумага для маркировки.

5) Компьютер.

6) Столы, стулья.

7) Шкаф.

8) Бланки медицинских карт амбулаторного больного – форма 052/у.

6. Документирование:

Лист обучения/ознакомления медицинских сестер с алгоритмом действий медицинского регистратора при общении с пациентом.


7. Процедуры:

Установить с больным контакт:

При обращении пациентов в регистратуру лично администратор регистратуры должен:

1) обеспечить удовлетворительный внешний вид согласно Кодексу корпоративной этики;

2) поприветствовать пациента;

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

- 3) при первичном обращении пациента медицинский регистратор указывает наименование лечебной организации;
- 4) представиться пациенту (свое имя и должность);
- 5) познакомиться с пациентом (просит предоставить удостоверение личности/ИИН пациента для идентификации личности, проверяет в базе РПН прикрепление пациента);
- 6) при прикреплении к данной организации открывает амбулаторную карту – форма 052/у;
- 7) уточняет Ф.И.О. пациента (при отсутствии прикрепления дает информацию о правилах прикрепления);
- 8) взять подпись пациента на титульном листе амбулаторной карты в графе «С выбором поликлиники согласен»;
- 9) предложить пациенту пройти флюорографическое обследование, доврачебный и смотровой кабинет;
- 10) при обращении по экстренным и неотложным показаниям незамедлительно направить к специалисту. При необходимости сопроводить;
- 11) проверить раскладку по годам рождения, участкам прикрепления;
- 12) осуществить организацию приема специалистами строго в порядке согласно времени записи с 8-00 до 20-00 часов по скользящему графику, за исключением случаев, требующих оказания скорой и неотложной медицинской помощи;
- 13) вести предварительную запись на прием к врачу в условиях организации ПМСП и вызова на дом путем записи, самозаписи, при непосредственном обращении, по телефону и через веб-сайты организации ПМСП;
- 14) открыть журнал предварительной записи с указанием даты и времени приема специалиста;
- 15) вести прием со службой скорой медицинской помощи, необоснованных вызовов в часы работы организации ПМСП;
- 16) передать необоснованные вызовы скорой медицинской помощи на участки;
- 17) регистрировать вызов врача на дом в «Книге записи вызовов врача на дом» (форма 056/у);
- 18) дать информацию пациенту о приеме вызовов, что заканчивается за 2 часа до окончания работы организации ПМСП;
- 19) в случаях, когда медицинский регистратор затрудняется принять самостоятельное решение об обоснованности вызова врача на дом, поставить об этом в известность заведующего отделением.

Стандарты общения по телефону:

- 1) Отвечаем не позже второго звонка.
- 2) Оптимальная длительность ответа на звонок 3 минуты.
- 3) Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании медицинской организации. Сотрудник регистратуры вначале разговора приветствует пациента и информирует о своей должности, фамилии и имени, после чего приступает к выполнению своих функциональных обязанностей в зависимости от ситуации.
- 4) Выслушать собеседника, определив суть вопроса или просьбы.
- 5) Целесообразно фиксировать ключевые моменты разговора письменно, повторять ключевые фразы собеседника. Сформулировать суть вопроса и уточнить: «Я правильно Вас поняла, Вы хотите, чтобы?..»
- 6) Предложить помощь, проинформировать собеседника, какие есть способы решения его проблемы, пути выхода из ситуации, записать на прием и др. Обобщить сказанное, подвести итог разговора: «Итак, Вы...».
- 7) Завершить разговор, попрощаться: «До свидания!», «Всего доброго!».
- 8) Во время работы по телефону в справочном режиме при поиске нужной информации не молчите, комментируйте свои действия:
 - минуточку, подождите, пожалуйста;



- будьте добры подождать, я сейчас найду необходимую информацию;
- я сейчас уточню;
- я сейчас узнаю для Вас;
- минуточку, подождите, пожалуйста, я сейчас занимаюсь Вашим вопросом;
- я могу предложить Вам следующее;
- если Вы оставите свой номер телефона, я уточню информацию и обязательно перезвоню Вам.

- 9) Выражения, которых следует избегать при ответе на телефонный звонок: «Я не знаю», «Вы должны...», «Нет». Формулировки должна быть гораздо мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...».

Алгоритмы предоставления услуг

Предварительная запись на прием к врачам-специалистам:

- 1) объяснить порядок предварительной записи к врачу;
- 2) проверить у пациента наличие направления от участкового врача, в котором указаны паспортные данные пациента, домашний адрес, цель консультации, вид исследования, дата, подпись и личная печать участкового врача поликлиники;
- 3) дать информацию о возможности записи по телефону;
- 4) согласовать с пациентом дату и время приема врача специалиста, напомнить о дате приема, времени приема, № кабинета, а также № медицинского паспорта;
- 5) предупредить о необходимости прибытия на прием заблаговременно за 15 минут до приема.

При наличии экстренных состояний у пациента:

- 1) выяснить у пациента причину срочного осмотра врача;
- 2) найти медицинскую карту пациента;
- 3) сопроводить в кабинет врача или заведующего отделением;
- 4) обеспечить осмотр врача без очереди и предварительной записи.

Запись пациента на исследования:

- 1) дать четкий ответ в вежливой форме о правилах предварительной записи на исследование;
- 2) проверить наличие направления от врача;
- 3) произвести запись на исследование;
- 4) назвать номер кабинета.

Сбор информации:

- 1) медсестра-регистратор в начале общения с пациентом должна установить зрительный контакт;
- 2) речь администратора должна быть литературно правильной, без слов паразитов и бытовых выражений;
- 3) следует помнить, что медицинские аббревиатуры и сокращения, а также медицинский сленг употреблять не рекомендуется;
- 4) при ведении дальнейшего диалога обращается к пациенту по имени отчеству, вежливо, доброжелательно, спокойно. При ведении диалога можно использовать обращения «Будьте добры» или «Будьте любезны»;
- 5) при общении с пациентом не употреблять панибратские обращения: «Лапушка», «Дорогуша», «Котик» и т.д., а также обезличено-вульгарные: «мужчина», «женщина», «больной»;
- 6) при сообщении информации пациенту, администратор все цифры в ответе произносит четко и размеренно: дату, время, номер кабинета, номер телефона и т.д. (прием специалистов строго в порядке согласно времени записи с 8.00 до 20.00 часов по скользящему графику, за исключением случаев, требующих оказания скорой и неотложной медицинской помощи);
- 7) следует все объяснить и повторить необходимое количество раз спокойно и медленно. Можно предложить пациенту записать информацию;



ГКП на ПХВ
"Ленгерская городская поликлиника"
УЗ Туркестанской области

Тип документа:
СОП

Система менеджмента качества

Версия:

1

Страница:

5 из 9

- 8) недопустимы пререкания, споры;
- 9) в ответах должны чувствоваться доброжелательность, заинтересованность, вежливость, забота и стремление помочь: могу помочь, вас ожидают, понимаю, готов/готова и т.п. (при обращении по экстренным и неотложным показаниям незамедлительно направить к специалисту. При необходимости сопроводить).

Тип вопросов	Характеристика вида вопроса
При устном общении в поликлинике.	<ol style="list-style-type: none">1. Здравствуйте. Меня зовут_____. Чем я могу Вам помочь?2. Как Вас зовут_____. Как я могу к Вам обращаться?3. Чтобы записаться на прием или Вам необходимо взять талончик в терминале, который находится_____. Как только на табло появится номер Вашего талона, я с удовольствием Вам помогу.4. Спасибо за Ваше ожидание.5. Минуточку, я сейчас уточню.6. Вы знаете, где находится нужный Вам кабинет? Вы можете подняться по лестнице или воспользоваться лифтом.7. Перед приемом не забудьте, пожалуйста, оставить верхнюю одежду в гардеробе.8. Ваша карта у доктора, он Вас ожидает у себя.9. Я Вас понимаю, но Вам необходимо _____ Простите, но таковы правила нашей работы.10. Простите, что заставили Вас так долго ждать, у нас сегодня_____возникли трудности, сломались компьютеры, протек потолок и залило все карты... все, что угодно, но, если посетитель будет знать, что есть объективная причина для задержки, вероятность его недовольства заметно ниже, чем, если он находится в неведении и просто ждет, не зная – почему так долго.
По телефону:	<ol style="list-style-type: none">1. Здравствуйте. Регистратура поликлиники центральной городской больницы. Меня зовут_____. Чем я могу Вам помочь?2. Как я могу к Вам обращаться? (если не расслышали, то лучше переспросить, чем, так и не назвав позвонившего по имени или назвав неправильно. Даже, если имя и отчество непривычные, лучше все же их узнать, извинившись или приветливо прокомментировав: «М-м, какое необычное у Вас имя»).3. Спасибо за Ваше ожидание.4. Для_____Вам необходимо позвонить по номеру _____.5. Я могу Вам предложить записаться_____. Сожалею, но на эти даты запись закрыта.6. Наша поликлиника этих услуг не оказывает, к сожалению, но я могу Вам рекомендовать обратиться в_____. Готовы записать их номер телефона? Минуточку, сейчас я его найду.7. Ваш доктор сейчас отсутствует ввиду_____, но вместо него Вас может принять_____.8. Уверяю Вас, что_____.9. Всего доброго! Ждем Вас в нашей поликлинике.



ГКП на ПХВ
"Ленгерская городская поликлиника"
УЗ Туркестанской области

Тип документа:
СОП

Система менеджмента качества

Версия:

1

Страница:

6 из 9

	<p>10. Во время работы по телефону в справочном режиме при поиске нужной информации рекомендуется комментировать свои действия:</p> <ul style="list-style-type: none">- минуточку, подождите, пожалуйста;- будьте добры подождать, я сейчас найду необходимую информацию;- я сейчас уточню;- я сейчас узнаю для вас;- минуточку, подождите, пожалуйста, я сейчас занимаюсь вашим вопросом;- я могу предложить вам следующее;- если вы оставите свой номер телефона, я уточню информацию и обязательно перезвоню вам.
--	--

Алгоритм услуги вызова врача на дом

	Поликлиника № _____ - Регистратор (<i>Иванова Анна</i>) Чем я могу Вам помочь? (Слушаю Вас)
Вызов врача на дом	Да, я помогу Вам. Уточните, пожалуйста, фамилия, имя, отчество.
Иванов Владимир Петрович	Что случилось, Владимир Петрович?
Жалобы пациента...	Когда Вы заболели? Давайте уточним Ваши данные: <ul style="list-style-type: none">- дата рождения,- адрес (улица, дом, квартира),- код подъезда или домофон,- этаж,- телефон. Вызов принят, ожидайте.

Алгоритм услуги предоставления информации

	Доброе утро (добрый день, вечер) Поликлиника № _____ Регистратор (<i>Иванова Анна</i>) Чем я могу Вам помочь? (Слушаю Вас)
Здравствуйте. Я хочу получить информацию о: (вопрос о работе поликлиники, врачах-специалистах, администрации и т.д.)	Да, конечно, сейчас все расскажу. Скажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?
Меня зовут Владимир Петрович	Очень приятно. Владимир Петрович, (предоставляется информация на поставленный вопрос).



ГКП на ПХВ
"Ленгерская городская поликлиника"
УЗ Туркестанской области

Тип документа:
СОП

Система менеджмента качества

Версия:

1

Страница:

7 из 9


	Вам понятна предоставленная информация?
Да. Спасибо	Была рада Вам помочь. Всего доброго.
<i>или:</i>	
Нет. Уточняющий вопрос.	Обстоятельный вежливый ответ на вопрос. Вам все понятно? Могу я еще чем-то Вам помочь?
Да, понятно. Спасибо	Была рада Вам помочь. Всего доброго.

Примечания:

- 1) Разгрузка регистратуры от лишних потоков пациентов путем разработки и установления на входах в поликлинику маршрутные «навигаторы», которые содержат информацию: в каких случаях можно не обращаться в регистратуру, а сразу идти в кабинет врача.
- 2) Снижение нагрузки регистратуры, путем записи врачами пациентов на повторный прием к себе, так и к другим специалистам со своего рабочего места, с использованием медицинской информационной системы (МИС).

8. Ссылки:

- 1) Алгоритм действий медицинского регистратора «Стола справок» при регистрации». https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31487523
- 2) Врач – пациент: Сотрудничество в решении проблем здоровья. Сборник статей международной научно-практической конференции 26-27 октября 2017 г.
- 3) Кодекс Республики Казахстан от 29.06.2020 № 350-VI «Административный процедурно-процессуальный кодекс Республики Казахстан».
- 4) Кодекс Республики Казахстан от 07.07.2020 № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения».
- 5) Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 10.03.2017) (статья 29).
- 6) Приказ МЗ РК от 03.12.2020 № ҚР ДСМ-230/2020 «Об утверждении правил организации и проведения внутренней и внешней экспертиз качества медицинских услуг (помощи)».
- 7) Приказ МЗ РК от 05.11.2021 № ҚР ДСМ-111 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций».
- 8) Приказ МЗ РК от 10.12.2018 № 696 «Об отмене некоторых приказов Министерства здравоохранения Республики Казахстан».
- 9) 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.
- 10) Canadian Disclosure Guidelines. Being open with patients. Canadian Patient Safety Institute, 2011.
- 11) Clark, P.A. Medical practices' sensitivity to patients' needs: Opportunities and practices for improvement. / P.A. Clark // Journal of Ambulatory Care Management. – 2003. – № 26 (2). – P. 110-123.
- 12) Lloyd and Bor. Communication skills for medicine. – Edinburgh London;
- 13) Kurtz, Silverman, Drapets. Teaching and Learning Communication skills in Medicine. – 2-nd Edition, 2004.
- 14) Open Disclosure. Health Care Professionals Handbook. Commonwealth of Australia, 2003;
- 15) Источник: <https://med.mcfk.kz/article/792-kommunikativnye-navyki-medsestry>.

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области Система менеджмента качества	Тип документа: СОП	
		Версия: 1	Страница: 8 из 9

Методические рекомендации «Стандартизация клинических и неклинических производственных процессов в медицинских организациях, их внедрение и мониторинг», РГП на ПХВ «РЦРЗ» МЗ РК, 2017

1. 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:

Страница:

1

10 из 10

Лист ознакомления

№	Фамилия И.О.	Должность	Дата	Подпись
1	Шокиев М	мер. с	04.01.2024	Шокиев
2	Абдиева Ф.С.	мер. сестра	04.01.2024	Абдиева
3	Тотайев А	мер. сестра	04.01.2024	Тотайев
4	Калимуллин В	мер. сестра	04.01.2024	Калимуллин
5	Ибраимова Р	анушер	04.01.2024	Ибраимова
6	Абдиева О.И.	врач	04.01.2024	Абдиева
7	Ибраимова А.Р.	уч. врач	04.01.2024	Ибраимова
8	Жаракчиев Д.Т.	ст. мер.	04.01.2024	Жаракчиев
9	Ордабаев С.А.	Техник	04.01.2024	Ордабаев
10	Абдиева Г.Э.	сиделка	04.01.2024	Абдиева
11	Абдиева М.	ст. мер.	04.01.24	Абдиева
12	Ордабаева А.О.	сиделка	04.01.24	Ордабаева
13	Торшбаева С.И.	сиделка	04.01.24	Торшбаева
14	Ибраимова М.	ст. мер.	04.01.24	Ибраимова
15	Абдиев Ч.	ст. мер.	04.01.24	Абдиев
16	Абдиева А.А.	ст. мер.	04.01.2024	Абдиева
17	Сағрбаев А.Н.	ст. мер.	04.01.2024	Сағрбаев
18	Шокиев М.К.	кзр. мер.	04.01.2024	Шокиев
19	Калимуллин А.И.	мер. сестра	04.01.2024	Калимуллин
20	Ибраимова Г.И.	мер. сестра	04.01.2024	Ибраимова
21	Ибраимова Б.Т.	терапевт	04.01.2024	Ибраимова
22	Ибраимова Р.В.	мер. сестра	04.01.2024	Ибраимова
23	Абдиева М.	медсестра	04.01.2024	Абдиева
24	Ибраимова Ф.	медсестра	04.01.2024	Ибраимова
25	Ибраимова И.	мер. сестра	04.01.2024	Ибраимова
26	Ибраимова С.	мер. сестра	04.01.2024	Ибраимова

