ПОЛОЖЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ

1. Настоящее положение определяет порядок организации работы регистратуры в ГБУЗ «ВОККВД».
2. Регистратура является структурным подразделением, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию пациентов на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.
3. Регистратура располагается на первом этаже амбулаторно-поликлинического подразделения, на площадях, рассчитанных в соответствии с плановым количеством посетителей.
4. В составе регистратуры предусматривается стол справок, рабочее место администратора регистратуры, электронный терминал для самозаписи, рабочие места для приема и регистрации вызовов врача на дом, помещение для хранения и подбора медицинской документации, помещение для оформления медицинских документов, помещение под медицинский архив.
5. Непосредственно руководство работой регистратуры ГБУЗ «ВОККВД» осуществляет главная медицинская сестра.
6. Непосредственное руководство работой регистраторов осуществляют заведующие отделений, в структуру которых входит регистратура.
7. Для своевременного распределения потоков пациентов, предотвращения конфликтных ситуаций, оперативного предоставления необходимой информации пациентам, обратившимся в регистратуру, отвечает медицинский регистратор, на которого возложена функция администратора регистратуры.
8. Временной период работы регистратуры с момента начала работы непосредственно в регистратуре и до момента начала приема врачей, начала работы процедурного кабинета, лечебно-диагностических отделений, предусмотрен для подготовки рабочей документации и рабочего места медицинского регистратора.
9. Медицинский регистратор, несущий функции администратора регистратуры, осуществляет контроль за своевременным ответом медицинских регистраторов на устные обращения граждан, в том числе по телефону, за содержанием и актуальностью предоставленной информации, за соблюдением принципов этики и деонтологии.
10. Работа регистратуры должна быть организована с учетом формирования условий для максимального удобства пациентов.
11. Информационные стенды, расписания приема врачей в холле регистратуры должны быть оформлены в понятной и доступной для пациентов форме, в визуально доступном месте и обновляться ежедневно. На информационных стендах должна размещаться информация о возможности записи на прием к врачу дистанционно по единому бесплатному номеру телефона, а также с помощью интернет услуги; о проводимых мероприятиях, о порядке получения услуг, о правах пациентов.
12. В холле регистратуры размещаются информационно-методические

материалы по профилактике заболеваний, пропаганде здорового образа жизни. Информация должна обновляться не реже одного раза в два года, при необходимости чаще.

13. В холле регистратуры, на высоте оптимальной для просмотра посетителей, с учётом площади помещения, размещается цифровая видеотехника, предназначенная для демонстрации видеоматериалов профилактической направленности. Ответственный специалист, назначенный приказом главного врача ГБУЗ «ВОККВД», обеспечивает ежедневную трансляцию видеоматериалов профилактической направленности в течении всего времени работы регистратуры.

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

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

16. Отдельно предусматривается окно для оформления листка нетрудоспособности, приема и регистрации вызывов врача на дом, стола справок.

17. Каждый медицинский регистратор обеспечивается рабочим стационарным многоканальным телефоном с внутренней автоматической телефонной станцией, персональным компьютером с выходом в сеть медицинской организации, именным бейджем с указанием Ф.И.О. и должности, принтером.

18. Медицинский регистратор должен иметь соответствующий внешний вид: опрятный медицинский халат (медицинская форма) и медицинскую обувь, именной бейдж, опрятный маникюр, макияж, прическу.

19. Основными задачами регистратуры ГБУЗ «ВОККВЛ» являются:

19.1. Организация беспрепятственной и безотлагательной предварительной записи больных на прием к врачу.

19.2. 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.

19.3. Организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного;

19.4. Систематизированное хранение, учет и оформление медицинской документации пациентов, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей;

19.5. Консультирование пациентов о порядке получения первичной медико-санитарной помощи в медицинских организациях.

20. Основными функциями регистратуры являются:

20.1. Информирование населения о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы лабораторий, кабинетов, Школы здоровья, в том числе в субботу, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов.

20.2. Информирование населения о правилах вызова врача на дом, о порядке

предварительной записи на прием к врачам, в том числе с использованием удаленного доступа, о времени и месте приема граждан главным врачом ГБУЗ «ВОККВД» и его заместителями, адресах ближайших аптек, ближайшего Центра здоровья, в зоне которого находится данная медицинская организация.

20.3. Ведение электронного расписания и записи на прием к специалистам с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, контроль за работой электронной регистратуры.

20.4. Организация оформления листа информированного согласия на обработку персональных данных, предоставления полиса обязательного медицинского страхования и документа, удостоверяющего личность пациента, для дальнейшего копирования и внесения в первичную медицинскую документацию пациента (с согласия пациента).

20.5. Запись на прием к врачам ГБУЗ «ВОККВД» и регистрация вызовов врачей по месту жительства (пребывания) больного, своевременная передача врачам информации о зарегистрированных вызовах.

20.6. Направление в установленном порядке обратившихся в поликлинику граждан на профилактические медицинские осмотры.

20.7. Помощь пациенту при направлении в другие подразделения и/или в другие организации, для осуществления первичной записи.

20.8. Информирование пациента об отмене приема врача и перезапись на свободное время или к специалисту этого же профиля.

20.9. Информирование пациентов о правилах подготовки к исследованиям.

20.9.1. Подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием или вызвавших врача на дом.

20.9.2. Доставку медицинской документации пациентов в кабинеты врачей.

20.9.3. Оформление листков (справок) временной нетрудоспособности, подтверждение соответствующими печатями выданных больным справок, направлений, рецептов и выписок из медицинской документации.