

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

### Стандартная операционная процедура (СОП)

#### Действия медицинского регистратора при записи пациентов через регистратуру

**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

Стандартизация процедуры записи пациента на прием к врачу.

#### 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. Выяснить причину визита пациента в медицинскую организацию.
3. Попросить пациента предъявить необходимые документы:

- при получении услуг за наличный расчет:
  - паспорт;
- при получении услуг по полису ОМС:
  - паспорт;
  - полис;
  - СНИЛС;
  - направление (в случае необходимости);
- при получении услуг по полису ДМС:
  - паспорт;
  - полис ДМС.

## 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;

5. Заблаговременно совместно с медицинской сестрой врача подготовить к приему медицинские амбулаторные карты пациентов согласно записи.

6. 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-специалиста, участкового врача-терапевта или дежурного врача;
- найти амбулаторную карту пациента;
- поставить в известность заведующего отделением.

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. При обращении в регистратуру пациента с ограниченными физическими возможностями:

- 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.

9. 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**

<b>№</b>	<b>Ф. И. О.</b>	<b>Должность</b>	<b>Дата</b>	<b>Подпись</b>