

Организация работы регистратуры медицинской организации

Нормативные акты о регистратуре

Приказ Министерства здравоохранения СССР от 23.09.1981 г. N 1000 утверждает «Положение о регистратуре городской поликлиники»:

1. Регистратура городской поликлиники является структурным подразделением этого учреждения, призванным обеспечивать своевременную регистрацию больных на прием к врачу в поликлинике и на дому.
2. Непосредственное руководство работой регистратуры городской поликлиники осуществляет заведующий регистратурой, назначаемый и увольняемый главным врачом поликлиники в установленном порядке.
3. Основными задачами регистратуры городской поликлиники являются:
 - организация предварительной и неотложной записи больных на прием к врачу как при их непосредственном обращении в поликлинику, так и по телефону;
 - обеспечение четкого регулирования интенсивности потока населения с целью создания равномерной нагрузки врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;
 - обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей, правильное ведение и хранение картотеки поликлиники.

Нормативные акты о регистратуре

4. Для осуществления этих задач регистратура организует и осуществляет:

- информацию населения о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели, в том числе субботу и воскресенье, с указанием часов приема, номеров кабинетов;
- информацию о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями; адресах аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь населению в вечернее, ночное время и в воскресные и праздничные дни;
- информацию о порядке работы поликлиники, правилах подготовки к исследованиям (рентгеноскопии, рентгенографии, анализам крови, желудочного сока и др.) и т.д.;
- осуществляет запись на прием к врачам поликлиники и регистрацию вызовов врачей на дом. Направляет в установленном порядке обратившихся в поликлинику на флюорографическое обследование и на профилактические осмотры;
- подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием или вызвавших врача на дом; доставку медицинских карт в кабинеты врачей;
- оформление листков и справок временной нетрудоспособности, подтверждение соответствующими печатями выданных больным справок, направлений, рецептов и выписок из истории болезни;
- сортировка и раскладка выполненных лабораторных анализов, электрокардиографических и др. обследований;
- строгий учет и регистрация в специальных журналах листков, справок временной нетрудоспособности и рецептурных бланков.

Нормативные акты о регистратуре

5. В составе регистратуры городской поликлиники имеется:

- стол справок,
- зал (стол) самозаписи,
- рабочие места для приема и регистрации вызовов врача на дом,
- помещение для хранения и подбора индивидуальных карт амбулаторного больного,
- помещение для оформления медицинских документов,
- медицинский архив.

6. Регистратура городской поликлиники находится в непосредственном подчинении руководителя поликлиники (главного врача, заместителя главного врача больницы по поликлиническому разделу работы, заведующего поликлиникой).

Нормативные акты о регистратуре

Приложение N 4 к Положению об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению, утвержденному приказом Минздравсоцразвития РФ от 15 мая 2012 г. N 543н «ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГИСТРАТУРЫ ПОЛИКЛИНИКИ»

1. Регистратура является структурным подразделением, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

2. Непосредственное руководство работой регистратуры медицинской организации осуществляет заведующий регистратурой.

3. Основными задачами регистратуры медицинской организации являются:

организация **беспрепятственной и безотлагательной** предварительной записи больных на прием к врачу, в том числе в **автоматизированном режиме**, в кабинет медицинской профилактики, кабинет **доврачебной помощи** (как при их непосредственном обращении в поликлинику, так и по телефону);

организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного;

обеспечение регулирования интенсивности потока населения с целью создания равномерной нагрузки врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;

систематизированное хранение медицинской документации пациентов, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей.

Нормативные акты о регистратуре

4. Для осуществления своих задач регистратура организует и осуществляет:

- информирование населения о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы лабораторий, кабинетов, центра здоровья, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, в том числе субботу и воскресенье, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов помещений;
- информирование о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководителем медицинской организации и его заместителями; адресах ближайших аптек, ближайшего центра здоровья, в зоне ответственности которого находится данная медицинская организация;
- информирование о правилах подготовки к исследованиям (рентгеноскопии, рентгенографии, анализам крови, желудочного сока и др.);
- запись на прием к врачам медицинской организации и регистрация вызовов врачей по месту жительства (пребывания) больного, своевременная передача врачам информации о зарегистрированных вызовах;
- направление в установленном порядке обратившихся в поликлинику на профилактические обследования и осмотры;
- подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием или вызвавших врача на дом;
- доставку медицинской документации пациентов в кабинеты врачей;
- оформление [листочков](#) (справок) временной нетрудоспособности, подтверждение соответствующими печатями выданных больным справок, направлений, рецептов и выписок из медицинской документации, строгий учет и регистрация в специальных журналах листков, справок временной нетрудоспособности и рецептурных бланков;
- сортировка и внесение в медицинскую документацию результатов выполненных лабораторных, инструментальных и иных обследований.
- заполнение первичной мед.документации (паспортная часть карты амб.больного, талона амб.пациента, журналов).

Задачи регистратуры

Информирование населения в доступной форме:

- о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы лабораторий, кабинетов, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, в том числе субботу и воскресенье, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов помещений;
- о правилах вызова врача на дом,
- о порядке предварительной записи на прием к врачам,
- о времени и месте приема населения руководителем медицинской организации и его заместителями;
- адресах ближайших аптек,
- **ближайшего центра здоровья**, в зоне ответственности которого находится данная медицинская организация;
- о правилах и порядке предоставления платных медицинских услуг;
- о правилах работы в **системе Единой электронной регистратуры**.
- Заполнение первичной мед.документации (паспортная часть карты амб.больного, талона амб.пациента, журналов).

Нормативные акты о регистратуре

5. На всех граждан, впервые обратившихся в медицинскую организацию, заводится лист контроля факторов риска хронических неинфекционных заболеваний, которые направляются (с их согласия) для выявления факторов риска и степени риска в кабинет медицинской профилактики или в центр здоровья, в эти же подразделения направляются лица, уже имеющие данный лист контроля и желающие получить медицинскую помощь по коррекции факторов риска и/или дополнительную консультацию по ведению здорового образа жизни.

6. В составе регистратуры медицинской организации рекомендуется предусматривать:

стол справок,

зал (стол) самозаписи,

рабочие места для приема и регистрации вызовов врача на дом,

помещение для хранения и подбора медицинской документации,

помещение для оформления медицинских документов,

медицинский архив.

Порядок работы регистратуры

1. Прием плановых больных в поликлинике осуществляется при предоставлении пациентом страхового медицинского полиса и документа, подтверждающего личность.
2. В первоочередном порядке обслуживаются следующие категории граждан (при наличии подтверждающих документов):
 - лица, награжденные знаком "Почетный донор России";
 - инвалиды войны;
 - участники Великой Отечественной войны;
 - ветераны боевых действий;
 - военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
 - лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда";
 - лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;
 - члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий.

Порядок работы регистратуры

1. Направление пациентов на прием к врачу осуществляется **по талонной системе** (предварительной записи, в том числе электронной).
2. При талонной системе поток первично обратившихся больных проходит через регистраторов. Пациенты получают талоны с указанием порядкового номера очереди, фамилии врача, номера кабинета и времени явки на прием.
3. В случае предварительной записи на прием к врачу регистраторы вписывают данные пациентов (Ф.И.О., адрес) в специальные листы с указанием удобного для пациентов времени приема.
4. В соответствии с заполненными листами, в конце каждого дня работники регистратуры подбирают медицинские карты амбулаторных больных для приема к врачам на следующий день.
5. Перед приемом регистратор относит в кабинет подобранные медицинские карты и листы предварительной записи на прием.
6. По окончании приема медицинская сестра кабинета возвращает амбулаторные карты в регистратуру.
7. Пациент, **предварительно записавшийся** на приём к врачу (пожелания управленцев), обращается непосредственно в кабинет врача к установленному времени, **минуя регистратуру**. (По регламенту МЗ РФ и МЗ ЧО – обращается в регистратуру, но выделить доп.регистратора на эти цели)

Порядок работы регистратуры

8. В случае предварительной записи на прием к врачу по телефону, сведения о пациенте (Ф.И.О., адрес), времени и дате приема вносятся в журнал регистратором, осуществляющим запись на прием по телефону. Работники регистратуры оформляют талон амбулаторного пациента, подбирают медицинские карты амбулаторных больных и перед приемом уносят в кабинет. ***Пациент, предварительно записавшийся на приём к врачу по телефону, обращается непосредственно в кабинет врача к установленному времени, минуя регистратуру.***
9. В поликлинике предусматривается возможность развития информационных технологий для организации предварительной записи на прием к врачам по сети Интернет и через информационный киоск. Предварительная запись осуществляется в соответствии с Единым областным регламентом организации записи на прием к врачу в электронном виде.
10. При необходимости экстренного приема больного, регистратор направляет пациента в кабинет доврачебного приема, к врачу-терапевту участковому или соответствующему специалисту во внеочередном порядке. Одновременно он оформляет талон амбулаторного пациента, подбирает амбулаторную карту больного, которая в первоочередном порядке доставляется в доврачебный кабинет или кабинет врача.

Порядок работы регистратуры

11. В доврачебный кабинет направляются пациенты с повышенной температурой тела, с подозрением на повышенное артериальное давление, для выписки направлений на анализы и в других случаях в пределах компетенции фельдшера или медицинской сестры.

12. Первичные пациенты направляются к врачам-специалистам после консультации врача-терапевта участкового. Пациенты, состоящие на диспансерном учете или имеющие направление на повторный прием (краткую выписку из амбулаторной карты), направляются непосредственно к врачу-специалисту.

13. При направлении пациента фельдшером или акушеркой ФАПа в поликлинику центральной районной больницы или врачебную амбулаторию запись по телефону регистратуры поликлиники или врачебной амбулатории осуществляется фельдшером, акушеркой или медицинской сестрой ФАПа с последующим сообщением пациенту фамилии врача, номера кабинета, даты и времени явки на прием.

Порядок работы регистратуры

14. Вызов врача-терапевта участкового на дом производится очно и по телефону ежедневно с **7ч. 30мин.** до **16.00 час.** Длительность ожидания обслуживания вызова на дому должна составлять не более 10 час.

- - Вызовы на дом, поступающие от населения, заносятся регистратором в «Журнал вызовов врача на дом», в котором помимо паспортных данных (Ф.И.О., адрес), указывается причина вызова врача.
- - Поступившие вызовы регистратор обязан своевременно (в течение 2-х часов) передавать врачу, обслуживающему соответствующий участок, или врачу-специалисту.
- - Показаниями для вызова врача-терапевта участкового или фельдшера кабинета неотложной помощи на дом являются:
 - острые и внезапные ухудшения в состоянии здоровья (высокая температура, боли в сердце и нарушения сердечного ритма, возникшие повторно, подъём артериального давления, иные состояния и заболевания, не требующие оказания экстренной медицинской помощи);
 - инфекционное заболевание или подозрение на инфекционное заболевание;
 - наличие показаний для соблюдения домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом при установленном заболевании (вызов врача на дом после выписки из стационара, по рекомендации консультанта или в иных случаях);
 - тяжелые хронические заболевания или невозможность передвижения пациента.
- - Показаниями для активного выхода врача-терапевта участкового на дом являются:
 - патронаж хронических, диспансерных больных по инициативе врача (фельдшера, медицинской сестры);
 - организация профилактических мероприятий.

Участковые терапевты больше не ходят по вызовам

Создание специальной бригады врачей для обслуживания вызовов на дом.

Раньше терапевт сидел на приеме 4 часа. А потом, уже уставший, шел на вызовы – это было минимум 10 адресов. И шел он только с фонендоскопом и танометром.

Сейчас на дом выезжает отдельная группа врачей, на машинах. У каждого с собой – портативный аппарат ЭКГ, глюкометр, медикаменты, можно даже сделать экспресс-анализ крови.

Но это не неотложка, которая едет на острые вызовы, а именно вызов на дом, отдел, обслуживающий все рядовые вызовы.

В среднем – врач едет до пациента не дольше 20 минут. Бригады сейчас три: один врач и один водитель. В Call-центре поликлиники по приему вызовов работают 3 медсестры. Медсестры еще и консультируют клиента по телефону, а не просто записывают симптомы и адрес второпях, как это делают в поликлиниках регистраторы вызовов.

Хронические больные стали меньше занимать службу вызова на дом: дело в том, что в поликлинике создали также сестринскую службу, медсестры постоянно навещают хронических больных, ведут их, и им уже гораздо реже приходится вызывать специалиста на дом.

А терапевт теперь сидит на приеме все 8 часов. Благодаря такой новации, сократились, во-первых, очереди, а во-вторых, врач может общаться с пациентом не установленные 10-12 минут, а 15-20 минут, успевая решить все вопросы.

Сестринский пост поликлиники



Доктор раз в три месяца может принять и осмотреть пациента, и делает рекомендации на три месяца. Записывает в карте, какие препараты ему нужны. Потом пациенту уже не нужно заново идти к врачу, он идет на сестринский пост, и здесь ему и продлевают рекомендации, и выписывают новые назначения

На сестринском посту, выписывают:

- направления на анализы
- направления на ВТЭК
- Справки для санаторно-курортного лечения, рецепты для хронических больных и так далее.

В итоге врачи освобождены от массы бумажной работы. От врача ушли все функции, которые ему мешали. Он может посвятить все 15 минут работе с больным

Порядок работы регистратуры

- Обслуживание пациентов на дому врачом-терапевтом участковым, врачами-специалистами может производиться совместно с медицинской сестрой.
- Медицинская сестра, сопровождающая врача на вызове, производит выписку рецептов, выполнение назначаемых врачом манипуляций (термометрия, измерение артериального давления, инъекции, перевязки и др.), объясняет пациентам способы и порядок подготовки к лабораторным, инструментальным и аппаратным исследованиям.
- Плановое посещение на дому врачами-специалистами производится при наличии показаний, по назначению врача-терапевта участкового, другого врача-специалиста в срок до 10 дней от момента назначения.
- При посещении больных на дому и необходимости повторного осмотра в поликлинике врач-терапевт участковый или врач-специалист, обслуживающий вызов, передаёт информацию о необходимости повторного приема в регистратуру. Сотрудник регистратуры откладывает больному талон и сообщает медицинской сестре кабинета о времени и дате приёма врачом. Медицинская сестра информирует пациента о времени и дате приёма.
- В случае невозможности обслуживания вызова в установленные сроки, врач обязан проинформировать заместителя главного врача поликлинической работе или по медицинской части с указанием причины.

Порядок работы регистратуры

- Медицинские карты амбулаторных больных хранятся в регистратуре поликлиники. Работники регистратуры несут ответственность за сохранность медицинских карт амбулаторных больных, прикрепленных к медицинской организации.
- Амбулаторные карты систематизируются в стеллажах по участкам, а внутри них — по улицам, домам и квартирам.
- Маркировка амбулаторных карт разными цветами в зависимости от терапевтического участка.
- Номерная система хранения медицинских карт - каждому участку определяется количество номеров соответственно числу лиц, проживающих на данной территории (как резерв следует добавить приблизительно 100 номеров из расчета возможного роста населения), при этом поиск одной карты сокращается до нескольких секунд.
- При выдаче медицинских карт амбулаторных больных на руки пациентам (с учетом соблюдения требований федерального законодательства по защите персональных данных; при наличии заявления на имя главного врача и письменного согласия пациента на передачу его персональных данных) или передаче в другие лечебно-профилактические учреждения, данный факт фиксируется в «Журнале регистрации выдачи «Медицинской карты амбулаторного больного» (форма 025/у-04) в другие лечебно-профилактические учреждения и на руки пациентам.
- В регистратуре располагается информация с указанием времени и места приема населения главным врачом и его заместителями, поэтажный указатель врачебных кабинетов; номера телефонов вызова врачей на дом, часы работы кабинета доврачебного приема и кабинета неотложной помощи (при их наличии).
- В медицинском архиве производится прием, учет, классификация, хранение и выдача документов как персоналу поликлиники, так и пациентам (в случае изменения их места жительства или по запросу различных организаций). Мед.карты сдаются в архив в случае, если пациент не обращался в поликлинику 3года и хранятся 25 лет.

Порядок работы регистратуры

- За каждым регистратором закрепляется 9-10 определенных врачебных участков, что составляет, как правило, одно терапевтическое отделение. Это позволяет регистратору лучше знать соответствующий раздел картотеки, что повышает не только эффективность его труда, но также и ответственность за свой участок работы.
- Над рабочим местом каждого участкового регистратора должны быть помещены надписи с указанием номера терапевтического отделения и перечислением названия улиц и номеров домов, которые обслуживаются регистратором, а также с указанием фамилий участковых врачей отделений и работающих вместе с ними «узких» специалистов; иногда описание работы врачей всех специальностей помещается отдельно в вестибюле поликлиники.
- Целесообразно организовать более подробную «немую справку»: расписание работы врачей всех специальностей с указанием часов приема на все дни недели, номеров кабинетов врачебных участков с входящими в них улицами и домами и распределение их между бригадами. Четкая информация должна быть и о правилах вызова врачей на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам с учетом системы самозаписи.
- В регистратуре должны быть табло, позволяющие пациентам получить исчерпывающие сведения о режиме работы всех подразделений поликлиники: время и место приема населения главным врачом и его заместителями; адреса дежурных поликлиник и стационаров района (города), оказывающих экстренную специализированную помощь населению в воскресные дни, поэтажный указатель врачебных кабинетов; номера телефонов вызова врачей на дом и вызова дежурных врачей в дневное и вечернее время, часы и объем работы кабинетов доврачебного приема, правила подготовки к исследованиям (рентгеноскопии, рентгенографии, анализам крови и т. д.).

Работа с регистраторами

- Мы понимаем, что в основном первое впечатление об учреждении у пациента формируется непосредственно при обращении в регистратуру.
- Регистратура – это лицо поликлиники. Соответственно, значимым фактором работы регистратуры является внешний вид сотрудников, организация рабочего места.
- Все работники должны быть снабжены бейджками с указанием должности, фамилии, имени, отчества.
- С целью повышения эффективности работы регистраторов, регулярно проводить обучение персонала, тестирование работников регистратуры, разработать и использовать коммуникативные карты общения с пациентом.
- Выявлять по итогам анкетирования наиболее внимательных, вежливых и приветливых сотрудников.
- Распределение обязанностей между регистраторами – сегодня один специалист работает с посетителем, другой записывает на прием к врачу по телефону, третий человек занят поиском карточек. Затем смена.
- Главный врач и его заместители имеют возможность с помощью **веб-камер наблюдать** за работой своих регистраторов и вести контроль в онлайн-режиме.
- Чтобы разгрузить регистратуры от лишних потоков, можно разработать и установить на входах в поликлиники **маршрутные «навигаторы»**, которые содержат информацию, в каких случаях можно не обращаться в регистратуру, а можно сразу идти в кабинет врача.
- Для того чтобы снизить нагрузку на регистратуру, врачи должны записывать на повторный прием, как к себе, так и к другим специалистам со своего рабочего места, с использованием МИС.





КГБУЗ "Красноярская межрайонная больница №3"
Поликлиника №6 (фото 1)

Холл поликлиники №64 г. Москва



Оформление холла регистратуры

Наличие в регистратуре информационного киоска («Инфомата») с информацией об учреждении и возможностью записи на приём к врачу.

Должен располагаться ж/к монитор размером не менее 81 см по диагонали с демонстрацией видеороликов (фоторяда) позитивного содержания о деятельности поликлиники, её достижениях за последние годы, перспективах развития (новом оборудовании, ремонтах и т.п.).

Также должны быть мониторы с социальной рекламой в соответствии со спецификой учреждения на следующие темы: защита материнства и детства, о вреде аборт, курения и алкоголизма, наркомании. Стенд с графиком приёма врачей.

Наличие в женских консультациях в местах наибольшего скопления граждан мониторов с демонстрацией социальных видеороликов о вреде аборт, защите материнства и детства. На каждой двери кабинета консультативного приёма должна размещаться табличка с указанием врача, ведущего приём, с указанием времени приёма, по следующей форме (пример):

«ВРАЧ акушер-гинеколог ФИО Часы приёма: ПН, СР, ПТ с 8:00 до 13:00 ВТ, ЧТ, СБ с 12:00 до 17:00»

Цветовой фон – белый, надпись – чёрного цвета. Табличка должна быть из плотного картона или прочного пластика.

Ниже указанной таблички должна быть табличка с информационной надписью:

«Записавшиеся с использованием электронной регистратуры или сети Интернет заходят вне общей очереди по времени записи после выхода пациента из кабинета».

Формирование новой модели регистратуры

- Внедрение электронных услуг и средств коммуникаций по принципу **«должна «бегать» информация, а не пациент»** для записи на прием без обращения в регистратуру.
- Обеспечение всех видов записи на прием:
 - при обращении в медицинскую организацию (в регистратуру, по телефону, на приеме врача),
 - по телефону в Центр телефонного обслуживания,
 - посредством портала www.zdrav74.ru
 - инфоматов.
- Повсеместно внедряется электронная регистратура, данные карточек пациентов заносятся в единую информационную базу, которая значительно упрощает работу с медицинскими картами пациентов, помогая регистратору быстро находить карту, знать её точное местонахождение.
- Ликвидация очереди и сокращение времени ожидания пациентом приема врача у кабинета: составление расписания приема врачей с учетом потоков пациентов и видов медицинской помощи (неотложная, плановая),
- регулирование длительности приема пациента врачом, регулирование и разделение потоков пациентов в зависимости от повода обращения.

В МИС предусмотрены следующие функции для регистратуры:

1. Создание и ведение базы данных электронных карт пациентов.

Данный компонент организует работу работников регистратуры с новым пациентом поликлиники. Существует необходимость во внесении основной информации о пациенте (ФИО, дата рождения, адрес, номер участка, номер зоны обслуживания). Также подсистема предусматривает возможность корректировки неверно внесённой информации.

2. Формирование графиков приема врачей.

Составленный график автоматически распространяется на всех врачей данной специальности. Также в программе предусмотрена возможность составления индивидуального графика для конкретного врача. Предусмотрена возможность копирования готового расписания на грядущую дату, а также корректировка расписания работы. Графики работы специалистов в тесной взаимосвязи с записью на прием, т.к. составленный график доступен взору всех работников регистратуры и допускает запись на прием пациентов к данному специалисту.

3. Запись пациентов на прием.

Подсистема позволяет осуществить запись пациента на прием к конкретному врачу на определенную дату и время. Здесь же предусмотрена возможность печати талона, в котором указаны дата и время приема, номер кабинета и фамилия врача. Также предусмотрена возможность формирования ведомости на прием.

В МИС предусмотрены следующие функции для регистратуры:

5. Отмена записи.

Данный компонент позволяет отменить имеющуюся запись на прием. Также здесь предусмотрена возможность повторной печати талона.

6. Запись вызова врача на дом.

Данный компонент позволяет зарегистрировать вызов врача на дом. Здесь же есть возможность отметить передан ли вызов врачу, а также сформировать и распечатать ведомость.

Запись на прием к врачу в электронном виде

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПИСЬМО

от 10 августа 2012 г. N 18-1/10/2-1335

Министерство здравоохранения Российской Федерации в соответствии с дорожной картой по внедрению реализации в 2012 году проекта по вводу в эксплуатацию сервиса "Запись на прием к врачу в электронном виде" в медицинских организациях Российской Федерации, оказывающих [первичную медико-санитарную помощь](#), направляет **«Временный [Порядок](#) ведения информационной системы «Запись на прием к врачу в электронном виде»**.

- Информационная система "Запись на прием к врачу в электронном виде" предназначена для формирования расписания приемов медицинских работников и его использование для записи граждан на прием к Врачу для оказания первичной медико-санитарной помощи с использованием сервиса "Запись на прием к врачу в электронном виде".
- Информационная система "Запись на прием к врачу в электронном виде" является федеральной информационной системой (далее - Сервис), включающей региональные сегменты.
- Министерство здравоохранения Российской Федерации является оператором указанного Сервиса и обеспечивает его бесперебойное функционирование на федеральном уровне.
- Ведение регионального сегмента осуществляется медицинскими организациями субъектов Российской Федерации.

Запись на прием к врачу в электронном виде

- Сервис и региональный сегмент содержат следующие сведения о заявках граждан на посещение МО, оказывающих первичную медико-санитарную помощь:
 - а) страховой номер индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования (при наличии);
 - б) фамилия, имя, отчество, а также фамилия, данная при рождении;
 - в) дата рождения;
 - г) пол;
 - д) адрес места жительства (с указанием кода по общероссийскому [классификатору](#) административно-территориальных образований);
 - е) серия, номер паспорта (свидетельства о рождении) или удостоверения личности, дата выдачи указанных документов;
 - ж) серия и номер полиса обязательного медицинского страхования и наименование страховой МО, его выдавшей;
 - з) сведения о наличии льгот по внеочередному обслуживанию;
 - и) диагноз заболевания (состояние), включая его код по Международной статистической классификации болезней и проблем, связанных со здоровьем, которое вызвало обращение гражданина в МО;
 - к) наименование медицинской организации, в которую гражданин подает заявку на посещение;
 - л) уникальный номер реестровой записи.

Запись на прием к врачу в электронном виде

Порядок подачи гражданином заявки на прием к Врачу.

- В соответствии с порядком оказания первичной медико-санитарной помощи первичный прием граждан осуществляется по участковому принципу.
- Гражданин, как правило, имеет одну обслуживающую МО, в исключительных случаях возможна ситуация, когда некоторые медицинские услуги в рамках первичной медико-санитарной помощи оказываются несколькими МО.
- Внесение реестровой записи в Сервис осуществляется с использованием регионального сегмента:
 - с использованием медицинских информационных систем;
 - с использованием инфомата;
 - с использованием ЕПГУ.
- При внесении реестровой записи Сервис должен осуществить проверку сведений о прикреплении пациента к МО путем направления запроса в ЕРЗГ ФОМС. Только при наличии подтверждения со стороны ЕРЗГ ФОМС сведений о прикреплении, указанных гражданином в заявке на посещение МО, реестровая запись сохраняется в Сервисе.
- В случае, если данные, указанные гражданином в заявке на посещение МО, не верифицированы в ЕРЗГ ФОМС, реестровая запись не сохраняется, а гражданин должен обратиться непосредственно в МО для получения медицинской помощи и сверки сведений в ЕРЗГ ФОМС.

Запись на прием к врачу в электронном виде

- Подача заявки гражданином на прием к Врачу в электронном виде возможна к медицинскому работнику одного профиля не чаще чем 1 раз в день.
- Подача заявки гражданином на прием может быть выполнена одним из следующих способов:
 - с использованием ЕПГУ;
 - с использованием инфомата;
 - с использованием телефонного обращения в ЦТО или МО;
 - личным обращением в регистратуру МО.
- Перед получением государственной услуги "Запись на прием к врачу в электронном виде" (далее - Услуга) гражданин обязан предъявить Регистратору МО один из документов, который использовался при подаче заявки, и оповестить Регистратора МО о своем прибытии в соответствии с ранее поданной заявкой. (можно сразу к врачу!)
- Граждане, имеющие право внеочередного обслуживания в МО , могут воспользоваться правом подачи заявки на прием к Врачу в соответствии с описанным временным порядком либо обратиться в регистратуру МО и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке во временные промежутки, выделенные в расписании Врача для приема граждан в порядке очереди.
- Гражданин, опоздавший на прием к Врачу в назначенное время более чем на 15 минут, принимается в порядке очереди по факту обращения в МО.

Запись на прием к врачу в электронном виде

Порядок подачи гражданином заявки на прием к Врачу по телефону в МО или ЦТО

- Гражданин при телефонном обращении в МО или в ЦТО для подачи заявки на прием к Врачу предоставляет следующую обязательную информацию о себе:
 - ФИО;
 - единый номер полиса ОМС или СНИЛС или паспортные данные;
 - номер контактного телефона.
- Гражданин сообщает медицинскому работнику или работнику ЦТО специализацию и ФИО Врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, и желаемую дату и время приема.

Запись на прием к врачу в электронном виде

Порядок подачи гражданином заявки на прием к Врачу в регистратуру МО

- Гражданин при личном обращении в регистратуру МО для подачи заявки на прием к Врачу может получить Услугу в порядке очереди по факту обращения согласно времени, отведенному для приема в графике конкретного Врача МО.
- Гражданину необходимо предъявить Регистратору МО следующие документы:
 - документ, удостоверяющий личность, согласно Федеральному [закону](#);
 - полис ОМС.
- Гражданин должен предоставить оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии.
- При выборе времени в заявке Регистратор МО должен учитывать, что до получения гражданином услуги у Врача Врач должен быть обеспечен медицинской картой данного гражданина в бумажном и/или электронном виде. Обязанность за обеспечение медицинскими картами лежит на заведующем регистратурой МО.
- В каждой МО должен быть установлен регламент обеспечения Врача медицинской картой пациента в бумажном и/или электронном виде.
- **В случае если ближайшая доступная для подачи заявки дата приема Врача не устраивает гражданина** - прием этих граждан осуществляется в режиме общей очереди в соответствии с расписанием Врача.

Запись на прием к врачу в электронном виде

Порядок формирования расписания приема граждан Врачами.

Расписание работы Врачей МО может быть следующих видов:

- утвержденное - расписание, содержащее утвержденные руководителем МО будущие периоды приема граждан Врачами.

В действующее на текущую дату утвержденное расписание при необходимости могут быть внесены изменения.

Расписание с учетом внесенных изменений является фактическим.

Своевременное предоставление информации, необходимой для ведения расписания приемов Врачами МО, обеспечивают следующие медицинские работники:

- руководитель МО;
- заведующий регистратурой;
- оператор-методист или регистратор МО.

Руководитель МО:

- утверждает расписание работы Врачей;
- создает набор правил расписания, характеризующихся признаками цикличности (четные/нечетные дни недели), временем начала и окончания работ, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней, временным периодом действия расписания, временным диапазоном, с указанием Врача.

Заведующий регистратурой составляет расписание, руководствуясь:

- штатным расписанием медицинских работников;
- графиком работы медицинских работников, с учетом праздничных, рабочих дней и др.;
- графиком отпусков медицинских работников;
- действующими правилами формирования расписания, утверждаемыми в МО, характеризующихся признаками цикличности (четные/нечетные дни недели), временем начала и окончания работ, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней, табелем учета рабочего времени Врачей.

Запись на прием к врачу в электронном виде

- В соответствии с действующим расписанием приема граждан Врачами МО рабочее время Врача подразделяется на следующие три части:
 - зарезервированное для заявок, поступивших от граждан посредством Сервиса;
 - зарезервированное для заявок, поступивших от граждан при личном обращении в МО;
 - зарезервированное для заявок от льготных категорий граждан, а также экстренных случаев обращения граждан в порядке очереди с учетом приоритетности.
- Регистратор МО ежедневно, за 30 минут до окончания рабочего дня, предоставляет каждому Врачу перечень заявок всех записавшихся на следующий день граждан.
- После предъявления гражданином в регистратуре необходимых документов Регистратор МО фиксирует факт явки гражданина, меняет статус заявки с "записан на прием" на "обращение пациента в МО".
- По факту приема пациента Врачом формируется медицинский документ об оказанной услуге или другая медицинская запись, подтверждающая факт оказания медицинской услуги. На основании данных о результатах приема, полученных от Врача, факт оказания услуги гражданину фиксируется в Системе уполномоченным сотрудником (Регистратором МО).
- В случае, когда пациент подтвердил посещение МО по заявке в регистратуре, но факт оказания услуги Врачом не подтвержден, по истечении даты оказания услуги заявке присваивается статус "неявка пациента на прием".
- В случае, когда явка пациента не зафиксирована Регистратором МО и не подтверждена Врачом, по истечении даты оказания услуги заявке присваивается статус "неявка пациента в МО".

Запись на прием к врачу в электронном виде

Изменения в фактическом расписании приема граждан Врачами в связи с экстренными изменениями по причине болезни Врача, внепланового отпуска или других обстоятельств

- Запись граждан на прием в период отсутствия Врача на рабочем месте осуществляется следующим образом - граждане, прикрепленные к участку отсутствующего медицинского работника, записываются на прием к любому другому медицинскому работнику аналогичной специальности, ведущему прием в МО в период отсутствия данного Врача.
- Граждане, записывающиеся на прием к Врачу в первый день его отсутствия, должны уведомляться о факте отсутствия Врача и невозможности приема им в данный день любым указанным в [подразделе 3.5](#) способом.
- Таким гражданам предлагается записаться на прием к Врачу, замещающему отсутствующего.
- Граждане, записавшиеся на прием к Врачу на последующие дни, должны уведомляться о начале и о предполагаемых сроках отсутствия данного Врача, о его временных заместителях и графике их приема любым указанным в [подразделе 3.5](#) способом.
- Ответственным за оповещение является заведующий регистратурой.