



Профессиональный
стандарт и должностные
обязанности медицинского
регистратора

Нормативное регулирование

1. Федеральный закон от 29.11.2010 г. № 326 «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» - правовая составляющая работы медицинского регистратора
2. Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
3. Другие федеральные законы, указы Президента Российской Федерации и подзаконные нормативно-правовые акты, такие как постановления Правительства РФ, приказы, распоряжения, инструкции и другие документы Министерства здравоохранения и социального развития РФ.
4. Ряд вопросов регулируется в рамках отраслей права трудового, гражданского, административного, уголовного и др.

Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

- ● сформулированы и детализированы принципы охраны здоровья граждан;
- ● определены четкие критерии принципа доступности медицинской помощи, недопустимости отказа в оказании медицинской помощи;
- ● присвоен статус принципа добровольному информированному согласию на медицинское вмешательство и праву на отказ от медицинского вмешательства, что подчеркивает его значимость;
- ● установлен безоговорочный запрет на клонирование человека;
- ● провозглашен приоритет профилактических мероприятий;
- ● регулируются вопросы, связанные с организацией санаторно-курортного лечения и медицинской реабилитации, паллиативной помощи, медицинской помощи гражданам при чрезвычайных ситуациях и стихийных бедствиях;
- ● дается характеристика понятий порядок оказания медицинской помощи и стандарт медицинской помощи;
- ● усилены требования к претендентам на занятие соответственно медицинской и фармацевтической деятельностью и к самим медицинским работникам;
- ● регламентируются вопросы подготовки медицинских и фармацевтических работников.





- **Медицинская деятельность** - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях
- **Медицинская организация** - юридическое лицо независимо от организационно- правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности. Положения настоящего Федерального закона, регулирующие деятельность медицинских организаций, распространяются на иные юридические лица независимо от организационно-правовой формы, осуществляющие наряду с основной (уставной) деятельностью медицинскую деятельность, и применяются к таким организациям в части, касающейся медицинской деятельности.

Гарантированные права граждан

- организации оказания медицинской помощи по принципу приближенности к месту жительства, месту работы или обучения
- наличия необходимого количества медицинских работников и уровня их квалификации;
- возможности выбора МО и врача;
- применения порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи;
- предоставления МО гарантированного объема медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- размещения МО государственной системы здравоохранения и муниципальной системы здравоохранения и иных объектов инфраструктуры в сфере здравоохранения исходя из потребностей населения;
- транспортной доступности медицинских организаций для всех групп населения, в том числе инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения;
- возможности беспрепятственного и бесплатного использования медицинским работником средств связи или транспортных средств для перевозки пациента в ближайшую МО в случаях, угрожающих его жизни и здоровью.



- **Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение**

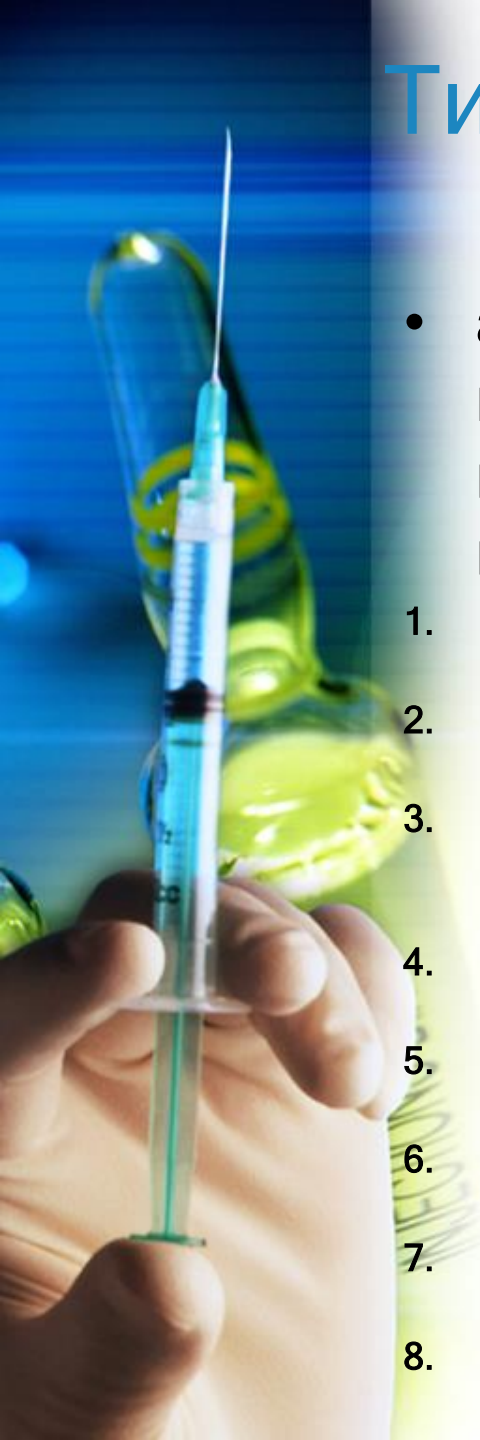
Ответственность медицинского учреждения по договору на оказание платной медицинской помощи

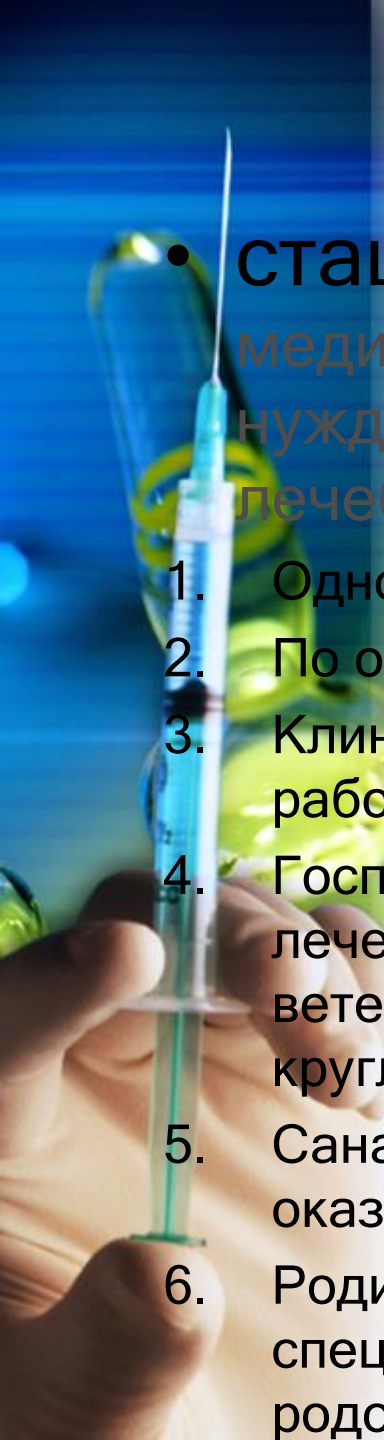
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»
- Лицензия на оказание медицинской помощи
- При этом оказание платных медицинских услуг должно быть предусмотрено учредительными документами медицинской организации.



Типы и виды медицинских организаций

- амбулаторные МО - оказывается медицинская помощь пациентам, не нуждающимся в круглосуточном наблюдении):
 1. **поликлиника** - медицинская организация, работающая по территориально-участковому принципу
 2. **амбулатория** – медицинская организация, оказывающая медицинскую помощь в небольших населенных пунктах
 3. **фельдшерско-акушерский пункт (ФАП)** – медицинская организация, оказывающая медицинскую помощь фельдшерско-акушерским персоналом на доврачебном уровне
 4. **медико-санитарная часть** - медицинская организация, обслуживающая работников прикрепленного предприятия по цеховому принципу
 5. **здравпункт** - включается в состав медико-санитарной части, но находится на территории предприятия
 6. **диспансер** – медицинская организация, оказывающая специализированную медицинскую помощь определенной группе больных
 7. **травмотологический пункт** – медицинская организация, оказывающая экстренную помощь населению при травмах
 8. **консультации** – женская, детская





- **стационарные МО** - оказывается медицинская диагностическую помощь больным, нуждающимся в круглосуточном лечении, уходе и лечебно-охранительном режиме


1. Однопрофильные и многопрофильные
2. По охвату обслуживаемых территорий
3. Клиника – МО, в которой помимо лечебно-диагностической работы проводится другая деятельность
4. Госпиталь – специализированные МО для оказания лечебно- диагностической помощи военнослужащим, ветеранам и инвалидам войн, нуждающимся в круглосуточном врачебном наблюдении и лечении
5. Санатории и профилактории – курортные МО, оказывающие помощь больным на этапе долечивания.
6. Родильные дома – медицинские организации, специализирующиеся на оказании медицинской помощи по родовспоможению

Основные задачи регистратуры

- 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.

Функция регистратуры

- информирование населения о порядке прикрепления к медицинской организации и выбора врача в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках ПГГ»;
- • информирование населения о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы МО, в том числе в 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 удаленным доступом, о времени и месте приема граждан рук водителем МО и его заместителями; адресах ближайших аптек, ближайшего центра здоровья, в зоне ответственности которого находится данная МО;
- • ведение электронного расписания и записи на прием к специалистам в соответствии с Территориальной ПГГ, контроль работой электронной регистратуры;



организация оформления листа информированного согласия на обработку персональных данных, предоставление полиса ОМС и документа, удостоверяющего личность пациента, для дальнейшего копирования и внесения в первичную медицинскую документацию пациента (с согласия пациента);

- 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 граждан на профилактические медицинские осмотры и ДВН

- помощь пациенту при направлении в другие подразделения и/или в другие МО для осуществления первичной записи;

- информирование пациента об отмене приема врача и перезапись на свободное время или к специалисту этого же профиля;

- осуществляет подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием или вызвавших врача на дом;

- оформление листков (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 раскладка по участкам результатов выполненных лабораторных, инструментальных и иных обследований;

Состав регистратуры


- стол справок;
- зал (стол) самозаписи, инфомат;
- рабочие места для приема и регистрации вызовов врача на дом;
- помещение для хранения и подбора медицинской документации;
- помещение для оформления медицинских документов;
- медицинский архив



Рабочее место


- рабочий стационарный телефон
- Персональный компьютер с выходом в сеть медицинской организации,
- именной бейджик с указанием Ф.И.О. и должности,
- цифровой принтер (не менее одного на 2 рабочих места),





- **Рекомендуемое количество штатных единиц медицинского регистратора в медицинской организации**

- 1,1 должности на 5 должностей врачей, ведущих амбулаторный прием;
- 1 должность на архив рентгенкабинета (отделения) поликлиники с числом должностей врачей амбулаторного приема не менее 100;
- для ведения карт учета диспансеризации - из расчета 1 должность на 20 тыс. указанных карт



Должностные и функциональные обязанности медицинского регистратора

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 № 541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»

Описание трудовых функций, которые содержит профессиональный стандарт

- Информационно- справочное сопровождение пациента в регистратуре медицинской организации
- Регистрация пациентов, обратившихся в медицинскую организацию
- Формирование и ведение картотеки (базы данных) в регистратуре
- Хранение бланков и подтверждение печатями документов медицинской организации



Требования к образованию и обучению

- **Основное общее образование**
 - среднее профессиональное образование по профилю выполняемой работы без предъявления требований к стажу работы или
 - среднее (полное) общее образование и дополнительная подготовка по направлению профессиональной деятельности не менее 6 месяцев без предъявления требований к стажу работы.
- **Практический опыт**

Требования к опыту практической работы - Особые условия допуска к работе
Аттестат об основном общем образовании. Свидетельство о профессиональном обучении по профессии «Медицинский регистратор» (ФЗ «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ)
- **Дополнительные требования**

Предварительные при поступлении на работу и периодические профилактические медицинские осмотры в установленном порядке (ст. 213 ТК РФ) согласно Приказа МЗ РФ от 12.04.2011 N 302н "Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда" (Зарегистрировано в Минюсте России 21.10.2011 N 22111)


Медицинский регистратор должен знать:

- положения законодательства об охране здоровья граждан;
- нормативные правовые документы, регламентирующие деятельность учреждений здравоохранения;
- основы организации лечебно-профилактической помощи;
- правила и нормы охраны труда и техники безопасности;
- основные услуги, оказываемые медицинской организацией;
- Ф.И.О. и должности персонала медицинской организации;
- правила приема посетителей в медицинской организации;
- принципы этики и деонтологии.



Обязанности медицинского регистратора

- 1) работать в соответствии с Положением о регистратуре, графиком работы и Правилами внутреннего трудового распорядка;
- 2) обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей МО, созданию для них комфортных условий;
- 3) обеспечивать прием (встречу) посетителей в фойе МО;
- 4) четко и доступно отвечать на вопросы посетителей о порядке работы МО, времени и месте приема врачей всех специальностей, видах оказываемой медицинской помощи, порядке прикрепления на медицинское обслуживание, проводимых специальных акциях, программах и предоставлять иную необходимую информацию в пределах своей компетенции;
- 5) информировать посетителей о доступных способах дистанционной записи на прием к врачу (фельдшеру), в том числе через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет и Контакт-центра;
- 6) разъяснять посетителю необходимость заполнения медицинской документации, информированного согласия на обработку персональных данных, анкет;
- 7) объяснять посетителям маршруты движения внутри МО;
- 8) сопровождать посетителей в случае необходимости в требуемое подразделение или к ответственному работнику МО;
- 9) иметь на своем рабочем месте расписание врачей всех специальностей, телефоны и адреса основных служб здравоохранения города, телефоны и адреса МО, оказывающих экстренную помощь в вечернее, ночное время, в выходные и праздничные дни, и другую необходимую информацию;



10) осуществлять контроль состояния информационных стендов, своевременным обновлением информации о режиме работы МО, медицинского персонала, введении дополнительных услуг;

11) вносить предложения по созданию в фойе МО благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, чистота и порядок);

12) при задержке начала приема уточнить у персонала о причинах задержки, времени ожидания, передать эту информацию пациентам в вежливой форме;

13) применять меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций среди посетителей;


14) информировать пациентов о порядке и об инстанциях подачи жалоб, принимать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием, своевременное предоставление компетентным специалистам для рассмотрения по существу, контролировать наличие анкет с опросом о качестве предоставленных услуг;

15) иметь соответствующий внешний вид: носить медицинский халат, носить свой именной бейджик, иметь опрятный маникюр, макияж, прическу, одежду;

16) соблюдать принципы этики и деонтологии;

17) вести разговор с посетителями в любой ситуации вежливо, корректно, с должным терпением и уважением к посетителю;

18) в момент обращения посетителя соблюдать правила встречи: поприветствовать, назвать свое имя, отчество и должность, уточнить цель посещения МО, помочь освоиться в окружающей обстановке;



19) соблюдать правила общения: вести разговоры с сотрудниками МО, только связанные с выполнением своих обязанностей и производственной деятельностью, не обсуждать посетителей или сотрудников МО (внешний вид, финансовые возможности), не обсуждать и не использовать информацию, полученную при выполнении должностных обязанностей в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

20) не давать советов пациентам по лечению или профилактике заболеваний;


21) представлять отчет старшему медицинскому регистратору (заведующей регистратурой) по окончании смены (примерное количество обратившихся, тематика задаваемых вопросов, наличие конфликтных ситуаций и т.д.);

22) соблюдать правила охраны труда и техники безопасности, правила пожарной безопасности;

23) принимать участие в мероприятиях, организуемых администрацией МО.

Ответственность регистратора

- четкое и своевременное выполнение обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией;
- соблюдение правил встречи и правил общения;
- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка;
- соблюдение правил техники безопасности и охраны труда;
- соблюдение правил пожарной безопасности;
- соблюдение трудовой и исполнительской дисциплины;
- разглашение сведений, составляющих врачебную тайну;
- неисполнение Федерального закона «О защите персональных данных».



За совершение дисциплинарного проступка, то есть неисполнение или ненадлежащее исполнение работником по его вине возложенных на него трудовых обязанностей, работодатель имеет право применить дисциплинарные взыскания:

выговор

замечание

увольнение