

Инструкции и речевые модули
для
взаимодействия с пациентами

Инструкция по записи/отмене на прием к врачу - терапевту через инфомат



Добрый день/утро/вечер! Чем я могу вам помочь?

Добрый день! Мне нужно записаться к врачу



Пожалуйста, подойдем к инфомату. К какому врачу вы хотите записаться?

К терапевту (вакцинироваться от Covid-19).



Уточните, пожалуйста, на какую дату вы хотели бы записаться?

На ближайшее время.



Можно ваш полис, пожалуйста (записывает пациента)

Инструкция по записи на прием к узкопрофильному врачу через инфомат



Добрый день/утро/вечер! Чем я могу вам помочь?

Добрый день! Мне нужно записаться к врачу



Пожалуйста, подойдем к инфомату. К какому врачу вы хотите записаться?

Я хочу записаться к неврологу.



Записаться к узким специалистам таким, как невролог, можно только по направлению от врача – терапевта. Терапевт может выдать вам необходимые направления на исследования, при необходимости направит на консультацию к узкому специалисту.

Я не записан к врачу, но хочу попасть сегодня.



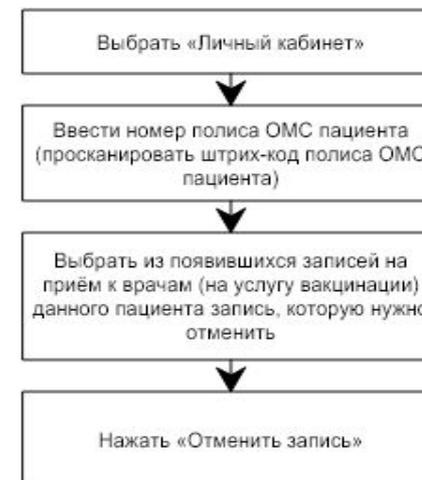
Я могу вас записать на прием к врачу неотложной помощи (если у пациента острое состояние).
Я могу вас записать на любое удобное время (если у пациента состояние не острое)
Когда вам удобно?

Инструкция по записи/отмене на прием к врачу - терапевту через инфомат

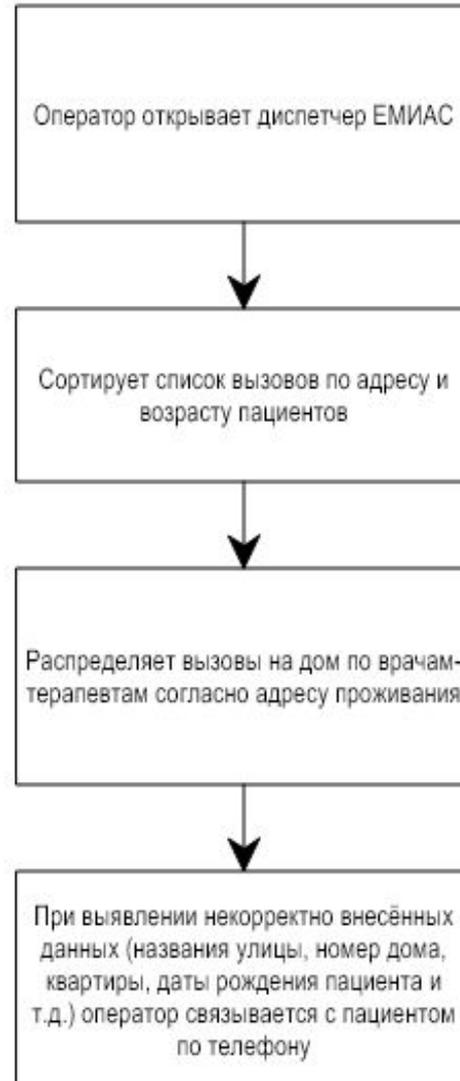
Инструкция по записи на приём к врачу через инфомат



Отмена записи на приём к врачу через инфомат



Регистрация и маршрутизация вызова в журнал и диспетчер ЕМИАС



Регистрация и маршрутизация вызова в журнал и диспетчер ЕМИАС



Добрый день! Меня зовут Мария, оператор поликлиники №1. От вас поступил вызов врача на дом. Давайте уточним следующие моменты: ФИО, возраст, адрес, подъезд, этаж, домофон, как врачу попасть в подъезд?

Добрый день! Мо данные следующие
....

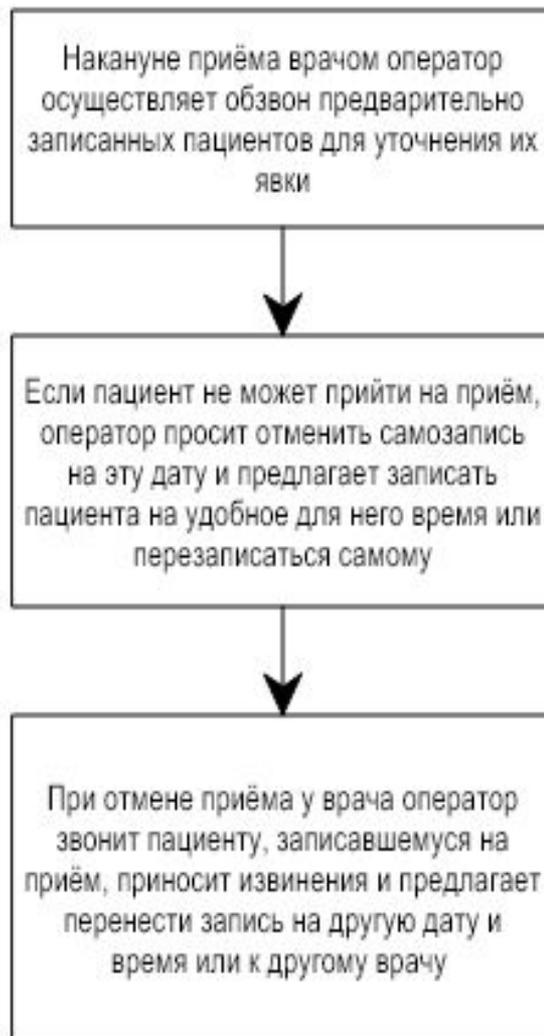


Что вас беспокоит? Как давно? Ваш вызов будет передан врачу. Ожидайте, врач к вам приедет в течение дня.

Меня беспокоит....
Спасибо за информацию.
Жду!



Информирование пациентов о приеме/отмене приема



Информирование пациентов о приеме/отмене приема



Добрый день! Меня зовут Мария, оператор поликлиники №1. Вы записаны на прием к врачу, на, сможете ли вы подойти?

Добрый день!
Да.



Хорошо! Мы вас ожидаем. Всего доброго.



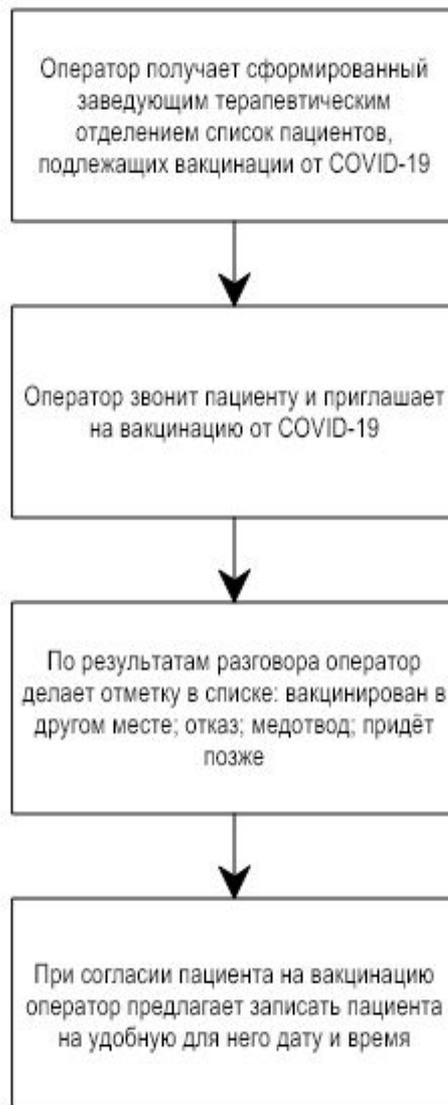
Добрый день! Меня зовут Мария, оператор поликлиники №1. Вы записаны на прием к врачу, на, сможете ли вы подойти?

Добрый день!
Нет.



Хорошо. В таком случае я попрошу вас отменить самозапись и записаться на удобное для вас время.

Обзвон пациентов для вакцинации против коронавирусной инфекции



Обзвон пациентов для вакцинации против коронавирусной инфекции



Добрый день! Меня зовут Мария, оператор поликлиники №1. Я хочу предложить вам пройти вакцинацию против Covid-19 в нашей поликлинике.



Давайте подберем для вас удобные дату и время.

Добрый день! Хорошо, я согласна.



Добрый день! Меня зовут Мария, оператор поликлиники №1. Я хочу предложить вам пройти вакцинацию против Covid-19 в нашей поликлинике.

Добрый день! Я не буду вакцинироваться. Я не уверена, могу ли вакцинироваться по состоянию здоровья .



Каждый пациент перед вакцинацией осматривается врачом – терапевтом. В случае противопоказаний вакцинация не проводится.

Обзвон пациентов для вакцинации против коронавирусной инфекции



Добрый день! Меня зовут Мария, оператор поликлиники №1. Я хочу предложить вам пройти вакцинацию против Covid-19 в нашей поликлинике.

Добрый день! Просто не хочу вакцинироваться. Мне это не надо.



Позвольте обратить ваше внимание, что без вакцинации риск заражения и тяжелого протекания болезни значительно выше. В случае, если вы передумаете и решите пройти вакцинацию, можете записаться через сайт Госуслуг, единый колл-центр или обратиться на пункт вакцинации в рабочие часы.

Ведение журнала регистрации новорожденных



Ведение журнала регистрации новорожденных



Добрый день/утро/вечер! Чем могу вам помочь?

Добрый день! Меня сегодня выписали из
роддома.



Хорошо. Мне нужно уточнить некоторые моменты (сбор информации
согласно граф журнала о регистрации новорожденных).
Ваши данные будут переданы патронажной службе.

Когда ко мне придет врач или
медсестра?



Врач или медсестра патронажной службы придет к вам в течение 3
дней. Вас предупредят.

Ведение листа ожиданий



Ведение листа ожиданий

Ситуация 1. Если есть свободные ячейки для записи.



Добрый день Анна Сергеевна! Меня зовут Мария, оператор поликлиники №1. Вы записаны в лист ожидания к ... (врачу - специалисту, на исследование). Есть возможность записаться ... в ... Вас устраивает дата и время?



Хорошо, я вас записала.

Добрый день! Да, устраивает.



Ситуация 2. Если к врачу – специалисту нет самозаписи.



Добрый день Анна Сергеевна! Меня зовут Мария, оператор поликлиники №1. Вы записаны в лист ожидания к ... (врачу - специалисту, на исследование). К сожалению к данному специалисту Вы можете записаться только после осмотра врачом – терапевтом.

Ведение листа ожиданий

Ситуация 3. Если отсутствует специалист в данной поликлинике или нет свободной записи к нему на ближайшее время, перед звонком пациенту следует посмотреть доступную запись к врачу в ближайшей поликлинике.



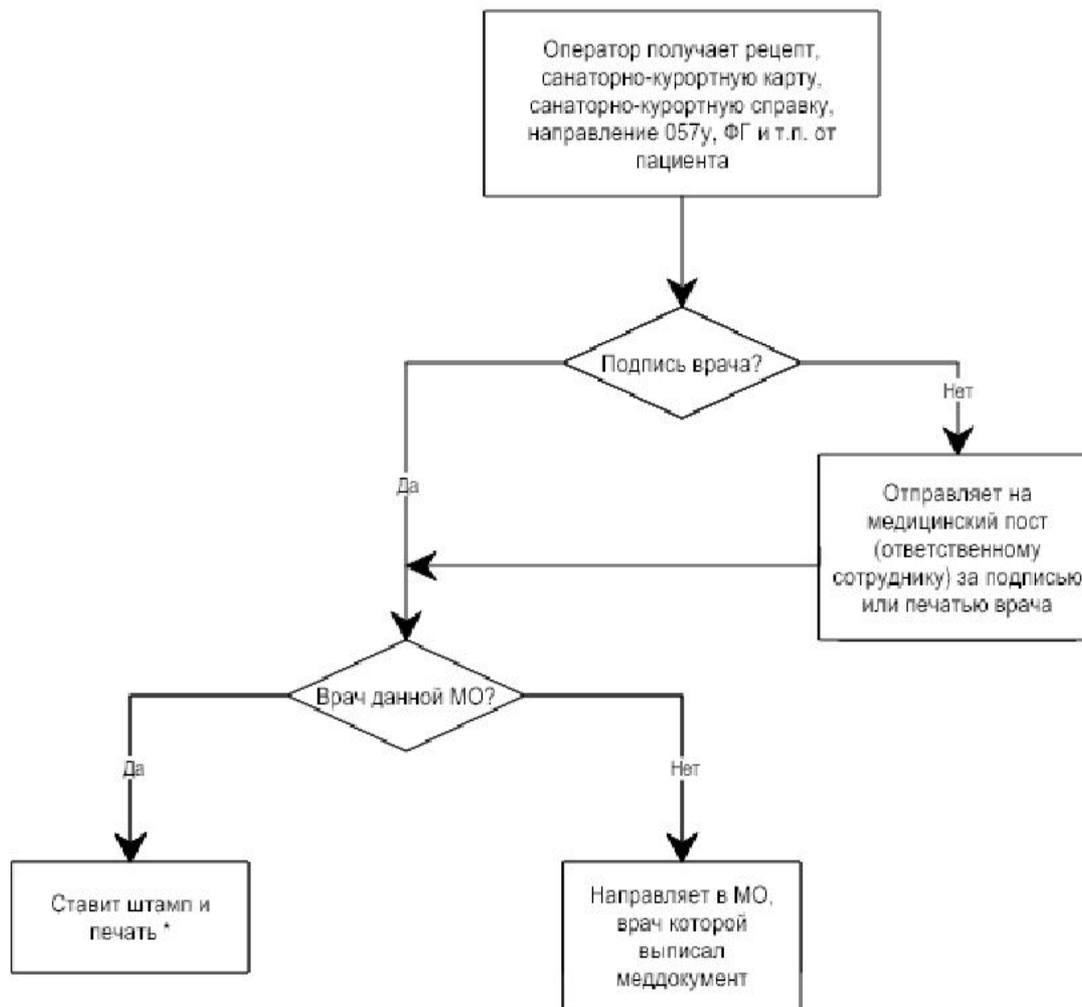
Добрый день Анна Сергеевна! Меня зовут Мария, оператор поликлиники №1. К сожалению, к специалисту нашей поликлиники нет свободных ячеек, но я могу записать вас в ближайшую поликлинику. Есть возможность записаться ... в ... Вас устраивает дата и время?

Добрый день! Да,
устраивает.



Хорошо, я вас записала.

Оформление медицинской документации (рецептов, санаторно-курортных карт, справок, направлений и т.д.)



* печать и штамп должны храниться в недоступном для других сотрудников месте

Оформление медицинской документации (рецептов, санаторно-курортных карт, справок, направлений и т.д.)



Добрый день/утро/вечер! Чем могу вам помочь?

Добрый день! Поставьте штамп в рецепте (справке, направлении, санаторно – курортной карте и т.д.)



Хорошо. Давайте посмотрим. Если все верно, ставит печать.

Ситуация 1. Выявлено нарушение – другая МО.



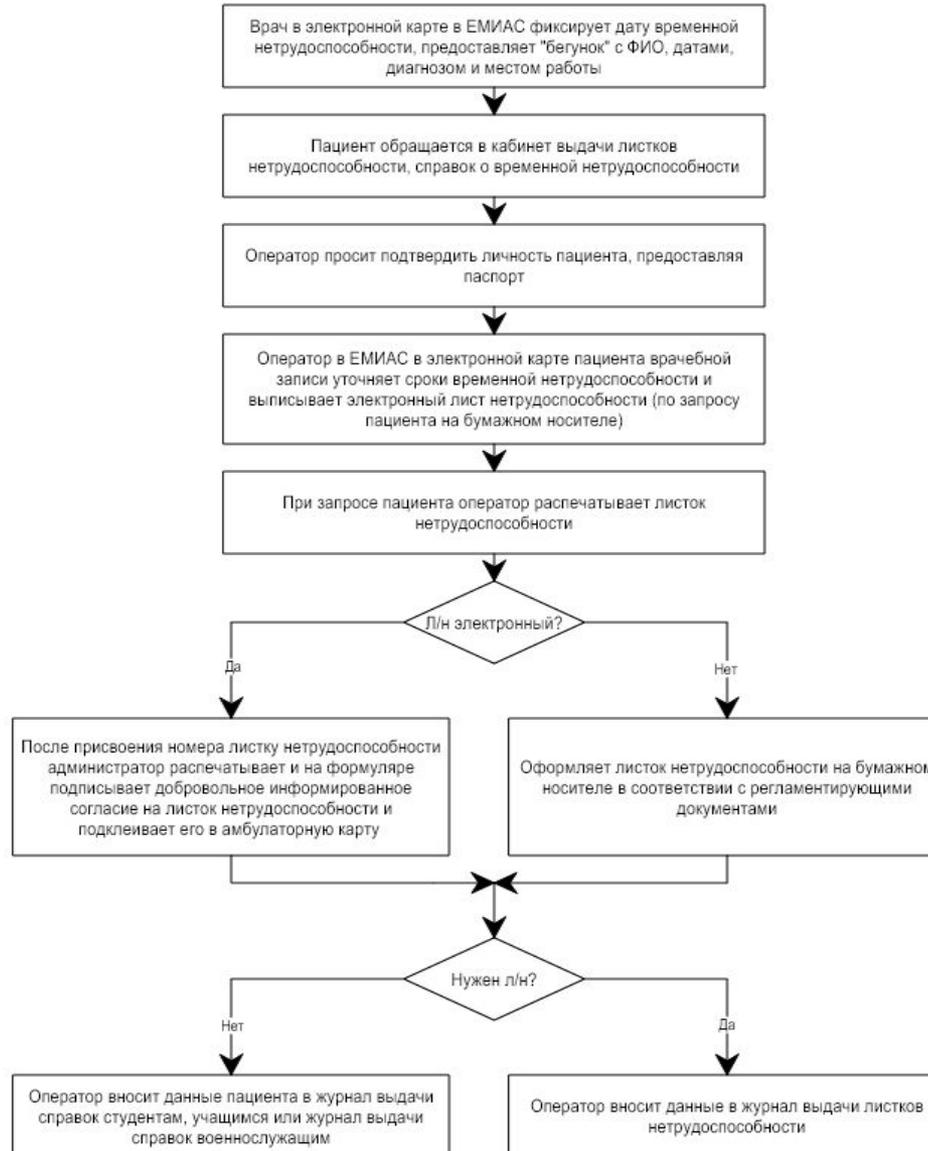
Извините, вам нужно обратиться в другое МО, где был выдан этот документ.

Ситуация 2. Выявлено нарушение – не подписи врача.



Пожалуйста, обратитесь на сестринский пост за подписью (печатью) врача.

Организация работы кабинета выдачи листов нетрудоспособности, справок о временной нетрудоспособности студентов, учащихся и военнослужащих



Организация работы кабинета выдачи листков нетрудоспособности, справок о временной нетрудоспособности студентов, учащихся и военнослужащих



Добрый день! Предоставьте, пожалуйста, паспорт и СНИЛС.

Добрый день! Вот, пожалуйста.



Спасибо. Подпишите, пожалуйста, согласие на создание электронного больничного листа.

Хорошо, давайте подпишу.



Вам нужно прийти на прием к врачу ... (в назначенную дату), не пропустите (при выписке, продлении л/н).

Завтра вам нужно приступить к работе (при закрытии л/н).

Спасибо за информацию.



Прием и обработка заявлений на прикрепление в системе ЕМИАС (лично или через портал Госуслуг)

лично



через портал Госуслуг



Прием и обработка заявлений на прикрепление в системе ЕМИАС (лично или через портал Госуслуг)



Добрый день/утро/вечер! Чем могу вам помочь?

Добрый день! Мне нужно прикрепиться к вашей поликлинике.



Я вам сейчас предложу памятку с перечнем документов, которые необходимо предоставить в учреждение для оформления прикрепления.

Пройдите, пожалуйста, в кабинет/окно прикрепления. Вам помогут заполнить заявление и примут документы.

Спасибо за информацию.



Прикрепление пациента к МО и оформление амбулаторной карты в системе ЕМИАС

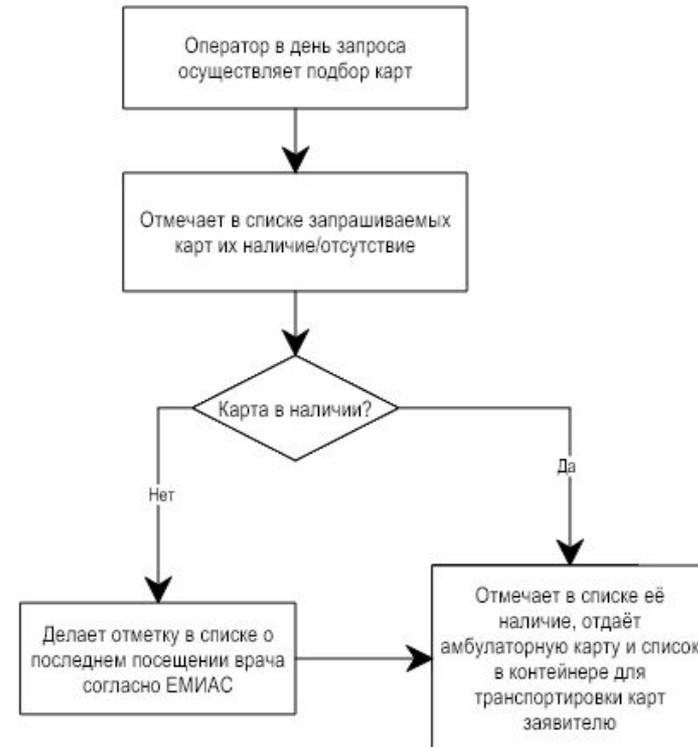


Систематизированный подбор и учет медицинской документации

на приём к врачу



по запросу зав. поликлиникой, заведующих профильными отделениями, старшей медсестры

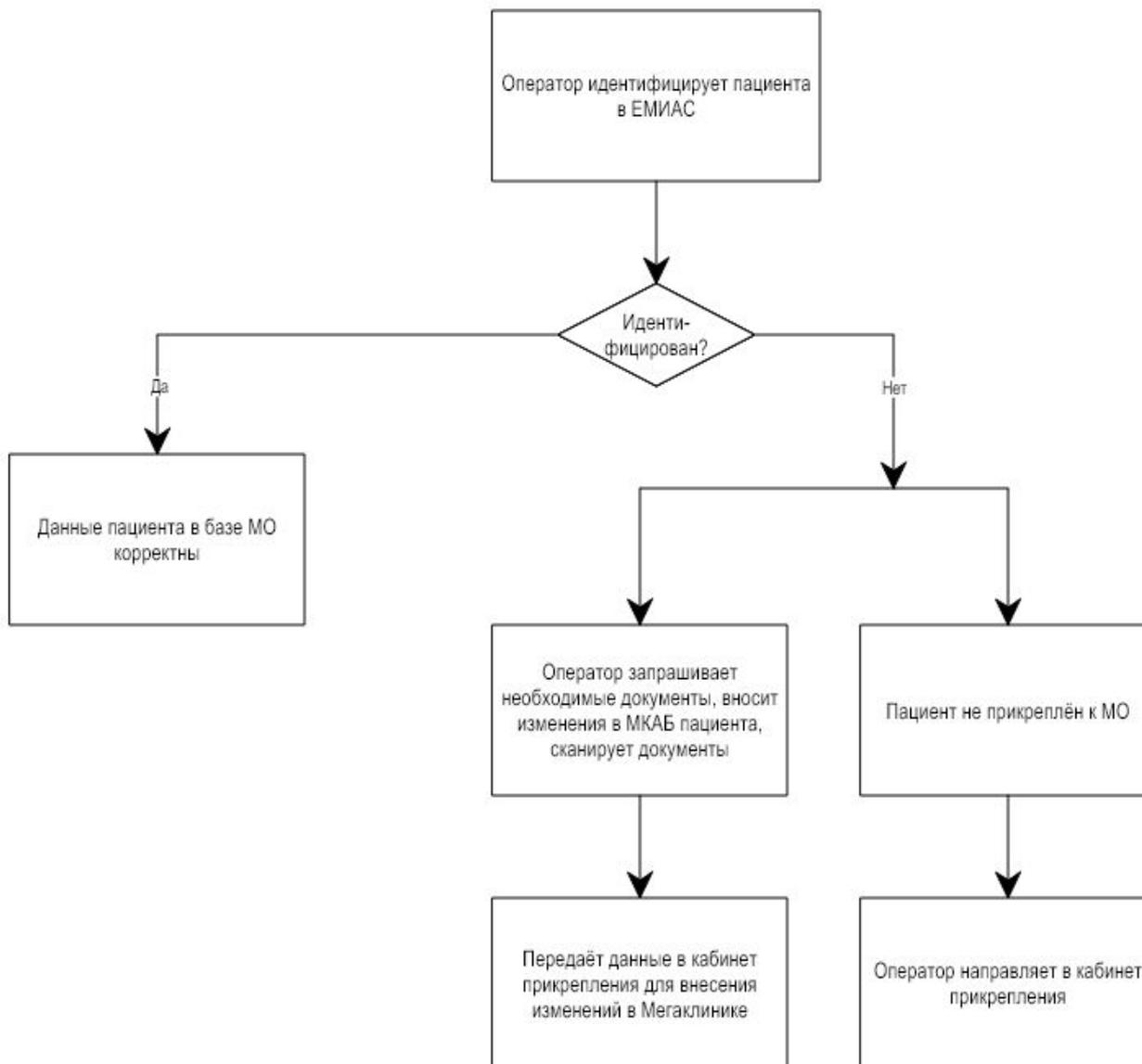


Примечания

1 Если пациент записался в день приёма, врач принимает его, заполняя на приёме только электронную амбулаторную карту, в конце приёма распечатывает лист осмотра пациента и передает медсестре (ответственному сотруднику) для вклейки в амбулаторную карту.

2 Если в ходе приёма врачу необходимо узнать предыдущие данные лабораторных анализов, то он просит медсестру (ответственного сотрудника) принести бумажный вариант амбулаторной карты.

Проверка актуальности персональных данных пациента



Спасибо за
внимание!