



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ РЕГИСТРАТУРЫ В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ



Содержание

Из этой части курса Вы узнаете:

1. О структуре регистратуры поликлиники.
2. Задачи, которые выполняет сотрудник регистратуры в разных зонах.
3. Правила эффективной организации рабочего места в регистратуре.



РЕГИСТРАТУРА В ПОЛИКЛИНИКЕ

Знакомство пациента с медицинским учреждением начинается с регистратуры. Сотрудники этого отдела решают множество разноплановых задач — от выдачи справочной информации и амбулаторных карт до организации движения пациентов по всей поликлинике.

От того, насколько качественно выполняют свои задачи сотрудники регистратуры, зависит и общее впечатление пациентов о медицинском учреждении. Лояльность пациентов — это залог формирования позитивного имиджа медицинской организации.

Эффективная работа регистратуры зависит от многих факторов. К ним относятся оптимально налаженные организационные вопросы: хранение и ведение картотеки, составленные графики и расписания приёма врачей специалистов, отсутствие очередей в регистратуру и другие.



СТРУКТУРА РЕГИСТРАТУРЫ

В состав регистратуры входят следующие единицы:

- Стойка информации.
- Информационный киоск (инфомат).
- Картохранилище.
- Кабинет выдачи листков временной нетрудоспособности и справок временной нетрудоспособности студентов и учащихся и военнослужащих.



ЗАДАЧИ СОТРУДНИКА СТОЙКИ ИНФОРМАЦИИ

- Информировать и распределять поток пациентов;
- организовывать предварительную запись пациентов для получения медицинских;
- систематизировать хранение медицинской документации пациентов, доставлять амбулаторные карты пациентов, предварительно записавшихся на прием, в кабинеты врачей.
- предоставлять информацию на наиболее часто задаваемые вопросы пациентов о возможности получения медицинских услуг;
- информировать пациента о порядке предварительной записи на прием;
- информировать пациентов о записи или отмене врачебной записи на прием или исследование;
- предварительный обзвон законных представителей пациентов для вакцинации против туберкулеза, полиомиелита;
- предварительный обзвон пациентов для вакцинации против коронавирусной инфекции;
- ведение журнала приема информации по новорожденным от медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Московской области, имеющих в своей структуре отделение родовспоможения, при личном обращении пациентов или по телефону;



ЗАДАЧИ СОТРУДНИКА СТОЙКИ ИНФОРМАЦИИ

- Вести лист ожидания записи к специалистам в ЕМИАС;
- оформлять медицинскую документацию(рецептов, санаторно-курортных карт, справок, направлений на диагностические исследования);
- оформлять амбулаторные карты в системе ЕМИАС, обработка заявления на прикрепление/открепление пациента в системе ЕМИАС и Мегаклиника;
- оказывать помощь при необходимости в передвижении лиц с ограниченными возможностями по пандусам, подъем на первый этаж поликлиники и доступ к регистратуре или помещению для приема маломобильных граждан врачами.



ПРИМЕР ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОЧЕГО МЕСТА СТОЙКИ ИНФОРМАЦИИ

Для того, чтобы эффективно выполнять задачи необходимо правильно организовать свое рабочее место. Следите за тем, чтобы ваше рабочее место соответствовало приведенному примеру.



| № | Оснащение | Ед. изм. | Кол-во |
|----|--|----------|--------|
| 1 | Стол | шт. | 1 |
| 2 | Стул | шт. | 1 |
| 3 | АРМ | шт. | 1 |
| 4 | МФУ | шт. | 1 |
| 5 | Запасной картридж для МФУ | шт. | 1 |
| 6 | Бумага для принтера | листов | 500 |
| 7 | Телефон | шт. | 1 |
| 8 | Штампы и печати | шт. | 4 |
| 9 | Чернила для штампов и печатей | шт. | 1 |
| 10 | Ручка | шт. | 4 |
| 11 | Ножницы | шт. | 1 |
| 12 | Клей | шт. | 1 |
| 13 | Степлер | шт. | 1 |
| 14 | Скобы для степлера | шт. | 1 |
| 15 | Линейка | шт. | 1 |
| 16 | Блок для записей | шт. | 1 |
| 17 | Блокнот | шт. | 1 |
| 18 | Книга жалоб и предложений | шт. | 1 |
| 19 | Журнал учёта выдачи амбулаторных карт | набор | 1 |
| 20 | Папка-накопитель со справочной информацией | шт. | 1 |
| 21 | Журнал учёта новорожденных * | шт. | 1 |
| 22 | Ведро «отходы класса А» | шт. | 1 |
| * | для детских подразделений | | |



ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ СТОЙКИ ИНФОРМАЦИИ

Для того, чтобы рабочий день прошел максимально эффективно, каждый раз перед его началом необходимо проверить степень его готовности по чек-листу*.

**вы можете скачать чек-лист в текущем дистанционном курсе*

Чек-лист подготовки рабочего места инфостойки

Проверил _____ Подпись _____ Дата _____

| № | Оснащение | Ед. изм. | Кол-во | Соответствие (+/-) |
|----|--|----------|--------|--------------------|
| 1 | Стол | шт. | 1 | |
| 2 | Стул | шт. | 1 | |
| 3 | АРМ | шт. | 1 | |
| 4 | МФУ | шт. | 1 | |
| 5 | Запасной картридж для МФУ | шт. | 1 | |
| 6 | Бумага для принтера | листов | 500 | |
| 7 | Телефон | шт. | 1 | |
| 8 | Штампы и печати | шт. | 4 | |
| 9 | Чернила для штампов и печатей | шт. | 1 | |
| 10 | Ручка | шт. | 4 | |
| 11 | Ножницы | шт. | 1 | |
| 12 | Клей | шт. | 1 | |
| 13 | Степлер | шт. | 1 | |
| 14 | Скобы для степлера | шт. | 1 | |
| 15 | Линейка | шт. | 1 | |
| 16 | Блок для записей | шт. | 1 | |
| 17 | Блокнот | шт. | 1 | |
| 18 | Книга жалоб и предложений | шт. | 1 | |
| 19 | Журнал учёта выдачи амбулаторных карт | набор | 1 | |
| 20 | Папка-накопитель со справочной информацией | шт. | 1 | |
| 21 | Журнал учёта новорожденных * | шт. | 1 | |
| 22 | Ведро «отходы класса А» | шт. | 1 | |
| * | для детских подразделений | | | |



ЗАДАЧИ СОТРУДНИКА КАРТОХРАНИЛИЩА

- Обеспечение сохранности амбулаторных карт в картотеке и контроль расстановки амбулаторных карт в картотеке в соответствии с принятой маркировкой;
- эффективное взаимодействие с медицинскими сестрами, сотрудниками стоек информации для своевременной доставки на прием медицинской документации пациентов, предварительно записавшихся на прием;
- систематизированное хранение медицинской документации пациентов в картохранилище;
- регулярный мониторинг обновлений записи в электронном расписании ЕМИАС пациентов на прием к врачам, своевременный подбор и доставку медицинской документации в кабинеты врачей к началу приема;



ЗАДАЧИ СОТРУДНИКА КАРТОХРАНИЛИЩА

- подбор медицинских карт пациентов накануне дня записи на прием к врачу и (или) исследование, на основании распечатки записи приема из электронного расписания ЕМИАС, при выявлении записи в несколько кабинетов заведение вкладываю/стикера с указанием маршрута медицинской карты больного пациента;
- своевременный возврат медицинской документации в картоохранилище после окончания приема;
- оформление дубликата при отсутствии в картоохранилище оригинала медицинской карты, с пометкой на дубликате о местоположении оригинала, дополнение оригинала медицинской карты данными дубликата в соответствии с хронологией приема;
- ведение листа учета движения медицинской карты в «Журнале учета движения медицинских карт», с отметками об изменении нахождения медицинской карты в «Журнале учета движения медицинских карт»;
- контроль за правильностью расстановки медицинских карт в картоохранилище



ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ КАРТОХРАНИЛИЩА

- Хранение амбулаторных карт осуществляется на специально оборудованных площадях (допускается размещение в регистратуре), в зоне, закрытой для пациентов.
- Амбулаторные карты размещаются на стеллажах в соответствии с правилами хранения, определенными внутренним распорядком медицинской организации.
- Амбулаторные карты маркируются с использованием цветовой маркировки и «легенды» маркировки на торцевой части стеллажей.
- Отдельно размещается стеллаж-накопитель (стол) амбулаторных карт, подобранных с учетом списка пациентов, предварительно записавшихся на прием, в контейнеры для переноски амбулаторных карт.



ПРИМЕР ВЕРНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КАРТОХРАНИЛИЩА



| № | Оснащение | Ед. изм. | Кол-во |
|---|---|----------|--------|
| 1 | Стеллажи амбулаторных карт | шт. | * |
| 2 | Стеллаж-накопитель карт пациентов, предварительно записанных на приём | шт. | 1 |
| 3 | Стол | шт. | 1 |
| 4 | Ручка шариковая | шт. | 2 |
| | * по потребности согласно плановой мощности | | |



ЗАДАЧИ АДМИНИСТРАТОРА ПРИ РАБОТЕ У ИНФОМАТА

- Встречать пациентов и уточняет цель визита в поликлинику;
- проводить термометрию;
- маршрутизировать пациентов в поликлинике;
- оказывать помощь, при необходимости, в передвижении лиц с ограниченными возможностями по пандусам, подъему на первый этаж поликлиники и доступ к инфомату, регистратуре или помещению для приема маломобильных граждан врачами;
- информировать о доступных способах записи на прием, в том числе с использованием Интернета;
- помогать пациентам при записи на прием к врачу;
- предоставлять информацию о порядке работы медицинской организации, времени работы врачей и т. д.;
- следить за работой инфомата, своевременно сообщает старшему администратору и техническим службам о неисправностях, сбоях в работе;
- осуществляет контроль за надлежащим состоянием объявлений и информационных материалов на стендах медицинской организации, а также актуальностью их содержания.





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
