

Министерство здравоохранения Калининградской области
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Калининградской области
«Городская детская поликлиника № 6»

П Р И К А З

г. Калининград

15 декабря 2016 г.

№ 394

**Об утверждении Регламента организации работы регистратуры
в ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника №6»**

В рамках реализации проекта «Открытая Регистратура», с целью повышения доступности медицинской помощи детскому населению, оказываемой в соответствии с приказом Минздравсоцразвития России от 16.04.2012 N 366н "Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи"

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить:

- 1) Регламент организации работы регистратуры информационно-аналитического отделения согласно приложению № 1 к настоящему приказу;
- 2) Должностные инструкции старшего администратора, администратора окна Регистратуры, администратора «Call-центра», администратора Стола справок согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. главного врача



Н.И. Виноградова

**Регламент организации работы регистратуры
информационно-аналитического отделения
ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника №6»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок организации работы регистратуры информационно-аналитического отделения ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника №6», (далее по тексту – Регистратура).

1.2. Регистратура является структурным подразделением ГДП №6, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

1.3. Регистратура располагается на первом этаже здания поликлиники по адресу: г. Калининград, ул. Горького, 203-203А.

1.4. Руководство работой Регистратуры медицинской организации осуществляет старший администратор, назначаемый на должность и освобождаемый от должности главным врачом.

1.5. Количество ставок администраторов Регистратуры определяется руководителем ГДП №6.

1.6. В Регистратуре функционирует четыре окна для работы с гражданами при обращении, «Стол справок», «Call-центр».

1.7. Режим работы Регистратуры: в рабочие дни с 8:00 до 20:00 часов без перерыва, в две смены, в выходные и праздничные дни с 9:00 до 14:00 часов без перерыва, в одну смену.

1-я смена - с 8:00 до 16:00 часов, 2-я смена - с 12:00 до 20:00 часов.

В период с 12:00 до 14:00 часов 2-я смена осуществляет подбор медицинских карт, «ремонт» и обработку медицинских карт.

В период с 14:00 до 16:00 часов 1-я смена осуществляет подбор медицинских карт, «ремонт» и обработку медицинских карт.

1.8. В составе Регистратуры предусмотрены терминал для самозаписи, помещение для хранения и подбора медицинской документации, помещение под медицинский архив.

1.9. Работа Регистратуры организована с учетом формирования условий для обеспечения доступности, комфортности, разграничения потока пациентов с учетом цели посещения поликлиники и состояния пациента.

2. Основные задачи Регистратуры.

2.1. Обеспечение своевременной медицинской помощью прикрепленного населения в рамках критериев доступности Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.2. Распределение потоков пациентов, требующих оказания медицинской помощи амбулаторно, в том числе на дому.

2.3. Осуществление регистрации вызовов врачей на дом и организация их обслуживания по месту жительства (пребывания) больного.

2.4. Систематизированное хранение, учет и формирование медицинской документации пациентов в установленном порядке, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей.

2.5. Информирование и консультирование пациентов о порядке получения медицинской помощи прикрепленному населению.

3. Функции Регистратуры.

3.1. Окно Регистратуры для работы с гражданами при обращении осуществляет:

- запись пациентов на прием к врачам-педиатрам и врачам специалистам, на исследования и консультации и т.д.
- ведение электронного расписания и записи на прием к специалистам в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- информирование населения о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы всех структурных подразделений, кабинетов, в том числе с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов;
- информирование о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам удаленным доступом, о времени и месте приема граждан руководителем ГДП №6 и его заместителями;
- подбор и раскладка медицинских карт;
- доставка медицинских карт в кабинеты врачей специалистов;
- обеспечение сохранности и надлежащего состояния медицинских карт пациентов.

3.2. Окно Стола справок осуществляет:

- информирование о порядке прикрепления населения к медицинской организации и выборе врача в соответствии с приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи", прикрепление пациентов и открепление установленным порядком;
- организация оформления листа информированного согласия на обработку персональных данных, предоставление полиса обязательного медицинского страхования и документа, удостоверяющего личность пациента, для дальнейшего копирования и внесения в первичную медицинскую документацию пациента (с согласия пациента);
- запись пациентов на прием к врачу по телефону и при прямом обращении;

- осуществление записи пациентов на прием, консультации и исследования с «листа» ожидания и информирование их об этом через личный кабинет, посредством СМС или по телефону;
- информирование пациента об изменении в расписании, отмене приема врача и перезапись на другое время или к другому специалисту этого же профиля;
- представление прочей справочной информации.

3.3. «Call-центр» осуществляет:

- прием телефонных звонков от пациентов при необходимости оказания медицинской помощи на дому;
- регистрация вызовов по месту жительства (пребывания) больного и распределение вызовов по формам (текущие и неотложные);
- своевременная передача информации о зарегистрированных вызовах – незамедлительно для оказания неотложной помощи (на руки фельдшеру или врачу кабинета неотложной медицинской помощи или посредством СМС сообщения, если специалист находится на выезде);
- передача информации о зарегистрированных вызовах участкового врача на дом для обслуживания непосредственно участковым врачом (в 12.00, 14.00, 16.00, 18.00) в регистратуру для подбора амбулаторных карт и передачи на обслуживание в течение текущего рабочего дня;
- при обращении граждан по телефону по другому поводу представляют необходимую информацию.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ старшего администратора Регистратуры

I. Общие положения.

1. На должность старшего администратора назначается лицо: имеющее образование не ниже полного среднего, с опытом работы не менее 3-х лет; назначается на должность и увольняется главным врачом.

2. Квалификационные требования и навыки:

- 1) владение ПК (Word, Excel, Outlook Express);
- 2) работа в медицинской информационной системе «Барс»;
- 3) грамотная речь.

3. Старший администратор должен знать:

- формы планирования и отчетности своей работы;
- санитарные правила и нормы функционирования медицинской организации;
- основы трудового законодательства;
- правила внутреннего трудового распорядка ГДП №6;
- правила по охране труда и пожарной безопасности ГДП №6;
- основные услуги, оказываемые ГДП №6;
- Ф.И.О. и должности персонала ГДП №6;
- правилами общения с пациентами;
- Кодекс этики и деонтологии.

4. Старший администратор в своей деятельности руководствуется:

- Уставом ГДП № 6;
- настоящей должностной инструкцией;
- Положением об обработке персональных данных.

5. Старший администратор назначается на должность и увольняется руководителем ГДП № 6.

6. Старший администратор подчиняется непосредственно главному врачу ГДП №6.

II. Должностные обязанности.

- работает в соответствии с Регламентом организации работы в Регистратуре, графиком работы и Правилами внутреннего трудового распорядка ГДП №6;

- организует работу Регистратуры:

- 1) в начале рабочей смены актуализирует расписание приема специалистов с учетом отпусков, временной нетрудоспособности и т.п.;
- 2) доводит до администраторов указания руководства поликлиники, приказы, распоряжения, осуществляет расстановку администраторов по рабочим местам;
- 3) закрепляет администраторов за участками для осуществления ведения и надлежащего оформления медицинской документации пациентов в картохранилище регистратуры, в соответствии с установленным порядком;
- 4) контролирует своевременность начала приемов, при задержке начала приема уточняет у персонала о причинах задержки, времени ожидания, организует передачу информации пациентам в вежливой форме, а также дозвон пациентам об изменениях в расписании;
- 5) принимает меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций среди посетителей;

- осуществляет контроль за работой администраторов Регистратуры, за своевременным ответом администраторов на устные обращения граждан и по телефону, за содержанием и актуальностью предоставленной информации, за соблюдением принципов этики и деонтологии;

- обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей медицинской организации, созданию для них комфортных условий;
- четко и доступно отвечает на вопросы посетителей о порядке работы медицинской организации, времени и месте приема врачей всех специальностей, видах оказываемой медицинской помощи, порядке прикрепления на медицинское обслуживание, проводимых специальных акциях, программах и предоставляет иную необходимую информацию в пределах своей компетенции;
- объясняет посетителям маршруты движения внутри медицинской организации (ГДП №6);
- сопровождает посетителей в случае необходимости в требуемое подразделение или к ответственному работнику поликлиники;
- имеет на своем рабочем месте расписание врачей всех специальностей, телефоны и адреса основных служб системы здравоохранения, телефоны и адреса медицинских организаций, оказывающих экстренную помощь в вечернее, ночное время, в выходные и праздничные дни и другую необходимую информацию;
- осуществляет контроль за состоянием информационных стендов, своевременным обновлением информации о режиме работы медицинской организации, медицинского персонала, введении дополнительных услуг;
- информирует пациентов о порядке и об инстанциях подачи жалоб, принимает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием, своевременно представляет их компетентным специалистам для рассмотрения по существу, контролирует наличие анкет с опросом о качестве предоставленных услуг;
- имеет соответствующий внешний вид: носит медицинский халат, именной бейджик, имеет опрятный маникюр, повседневный макияж, аккуратную прическу;
- в момент обращения посетителя соблюдает правила встречи: приветствует, называет свое имя, отчество и должность, уточняет цель посещения, помогает освоиться в окружающей обстановке;
- соблюдает правила общения: ведет разговоры с сотрудниками медицинской организации, только связанные с выполнением своих обязанностей и производственной деятельностью, не использует информацию, полученную при выполнении должностных обязанностей в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- не дает советы пациентам по лечению или профилактике заболеваний;
- информирует посетителей о доступных способах дистанционной записи на прием к врачу, в том числе через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет;
- обеспечивает выдачу амбулаторных карт по заявлению родителей (законных представителей) пациента по мере необходимости представления их в другие организации;
- знает работу всех участков регистратуры и, по распоряжению руководителя в случае необходимости, может заменить отсутствующего сотрудника.

III. Права

Старший администратор имеет право:

- 3.1. Участвовать в обсуждении проектов решений
- 3.2. По согласованию с непосредственным руководителем привлекать к решению поставленных перед ним задач других работников.
- 3.3. Запрашивать и получать от работников других структурных подразделений необходимую информацию, документы.
- 3.4. Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых должностных обязанностей.

IV. Ответственность.

4.1. Старший администратор привлекается к ответственности:

4.1.1. за ненадлежащее исполнение или неисполнение:

- своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации;

- правил внутреннего трудового распорядка;

- правил техники безопасности и охраны труда;

- правил пожарной безопасности;

- трудовой и исполнительской дисциплины;

4.1.2. разглашение сведений, составляющих врачебную тайну;

4.1.3. неисполнение Федерального закона "О защите персональных данных".

4.1.4. за нарушение Устава медицинской организации;

4.1.5. за правонарушения и преступления, совершенные в процессе своей деятельности, - в порядке, установленном действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;

4.1.6. за причинение ущерба медицинской организации - в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ администратора окна Регистратуры

I. Общие положения.

1. На должность администратора окна Регистратуры назначается лицо, имеющее образование не ниже полного среднего, без предъявления требований к стажу и опыту работы, назначается на должность и увольняется руководителем ГДП № 6

2. Квалификационные требования и навыки:

- 1) владение ПК (Word, Excel, Outlook Express);
- 2) работа в медицинской информационной системе «Барс»;
- 3) грамотная речь.

2. Администратор должен знать:

- формы планирования и отчетности своей работы;
- санитарные правила и нормы функционирования учреждения здравоохранения;
- основы трудового законодательства;
- Правила внутреннего трудового распорядка ГДП №6;
- Правила по охране труда и пожарной безопасности;
- основные услуги, оказываемые ГДП №6;
- Ф.И.О. и должности персонала ГДП №6;
- Правилами общения с пациентами;
- принципы этики и деонтологии.

3. Администратор окна Регистратуры в своей деятельности руководствуется:

- Уставом ГДП № 6;
- настоящей должностной инструкцией;
- Положением об обработке персональных данных.

4. Администратор окна Регистратуры подчиняется старшему администратору Регистратуры.

II. Должностные обязанности :

- работает в соответствии с Регламентом организации работы в Регистратуре, графиком работы и Правилами внутреннего трудового распорядка ГДП №6;
- осуществляет прием посетителей, обратившихся в окно Регистратуры;
- четко и доступно отвечает на вопросы посетителей о порядке работы медицинской организации, времени и месте приема врачей всех специальностей, видах оказываемой медицинской помощи, порядке прикрепления на медицинское обслуживание, предоставляет иную необходимую информацию в пределах своей компетенции;
- объясняет посетителям маршруты движения внутри медицинской организации (ГДП36);
- при обращении посетителя в Регистратуру производит опрос с уточнением фамилии, имени, отчества, года рождения ребенка, причины обращения, номер участка, к которому прикреплен ребенок, уточняет организован или не организованный ребенок; в случае если ребенок организованный записывает название образовательного учреждения, номер класса (группы);
- осуществляет электронную запись на прием к врачу;
- сопровождает посетителей в случае необходимости в требуемое подразделение или к ответственному работнику медицинской организации;
- имеет на своем рабочем месте расписание врачей всех специальностей, телефоны и адреса основных служб здравоохранения города, телефоны и адреса лечебных учреждений, оказывающих экстренную помощь в вечернее, ночное время, в выходные и праздничные дни, и другую необходимую информацию;
- при задержке начала приема уточняет у персонала о причинах задержки, времени ожидания, передает эту информацию пациентам в вежливой форме;

- принимает меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций среди посетителей;
- информирует пациентов о порядке и об инстанциях подачи жалоб;
- имеет соответствующий внешний вид: носит медицинский халат, именной бейджик, имеет опрятный маникюр, повседневный макияж, аккуратную прическу;
- соблюдает принципы этики и деонтологии;
- ведет разговор с посетителями в любой ситуации вежливо, корректно, с должным терпением и уважением к посетителю;
- соблюдает правила общения: ведет разговоры с сотрудниками медицинской организации, только связанные с выполнением своих обязанностей и производственной деятельностью, не использует информацию, полученную при выполнении должностных обязанностей в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- не дает советы пациентам по лечению или профилактике заболеваний;
- информирует посетителей о доступных способах дистанционной записи на прием к врачу, в том числе через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, терминал для самозаписи;
- разъясняет посетителю необходимость заполнения медицинской документации, информированного согласия на обработку персональных данных, анкет;
- обеспечивает выдачу амбулаторных карт и талона по заявке родителей (законных представителей) пациента на прием к врачу, либо на обследование;
- осуществляет подбор карт к приему врача, доставку их до кабинета и доставку карт обратно в Регистратуру;
- осуществляет ведение и надлежащее оформление медицинской документации пациентов в картохранилище Регистратуры, закрепленной за ним в соответствии с установленным порядком;
- знает работу других участков регистратуры и, по распоряжению руководителя может заменить отсутствующего сотрудника.

III. Права

Администратор окна Регистратуры имеет право:

- 3.1. Участвовать в обсуждении проектов решений руководства медицинской организации (учреждения).
- 3.2. По согласованию с непосредственным руководителем привлекать к решению поставленных перед ним задач других работников.
- 3.3. Запрашивать и получать от работников других структурных подразделений необходимую информацию, документы.
- 3.4. Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых должностных обязанностей.
- 3.5. Требовать от руководства медицинской организации (учреждения) оказания содействия в исполнении должностных обязанностей.

IV. Ответственность

- 4.1. Администратор окна Регистратуры привлекается к ответственности:
 - 4.1.1. за ненадлежащее исполнение или неисполнение:
 - своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, - в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации;
 - правил встречи и правил общения
 - правил внутреннего трудового распорядка;
 - правил техники безопасности и охраны труда;
 - правил пожарной безопасности;
 - трудовой и исполнительской дисциплины;
 - 4.1.2. разглашение сведений, составляющих врачебную тайну;

- 4.1.3. неисполнение Федерального закона "О защите персональных данных".
- 4.1.4. за нарушение Устава медицинской организации;
- 4.1.5. за правонарушения и преступления, совершенные в процессе своей деятельности, - в порядке, установленном действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;
- 4.1.6. за причинение ущерба медицинской организации - в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ администратора «Стола справок» Регистратуры

I. Общие положения.

1. На должность администратора «Стола справок» Регистратуры назначается лицо: имеющее образование не ниже полного среднего, без предъявления требований к стажу и опыту работы.

2. Квалификационные требования и навыки:

- 1) владение ПК (Word, Excel, Outlook Express);
- 2) работа в медицинской информационной системе «Барс»;
- 3) грамотная речь.

3. Администратор «Стола справок» должен знать:

- формы планирования и отчетности своей работы;
- санитарные правила и нормы функционирования учреждения здравоохранения;
- основы трудового законодательства;
- Правила внутреннего трудового распорядка ГДП №6;
- Правила по охране труда и пожарной безопасности.
- основные услуги, оказываемые ГДП №6;
- Ф.И.О. и должности персонала ГДП №6;
- Правилами общения с пациентами;
- принципы этики и деонтологии.

4. Администратор «Стола справок» в своей деятельности руководствуется:

- Уставом ГДП № 6;
- настоящей должностной инструкцией;
- Положением об обработке персональных данных.

5. Администратор «Стола справок» назначается на должность и увольняется руководителем ГДП № 6.

6. Администратор «Стола справок» подчиняется старшему администратору Регистратуры.

II. Должностные обязанности:

- работает в соответствии с Регламентом организации работы в Регистратуре, графиком работы и Правилами внутреннего трудового распорядка ГДП №6;

- осуществляет прием обращений в «Стол справок» посетителей поликлиники, а также принимает телефонные звонки, поступающие на отдельно выделенную линию телефона «Стола справок»;

- четко и доступно отвечает на вопросы посетителей о порядке работы медицинской организации, времени и месте приема врачей всех специальностей, видах оказываемой медицинской помощи, и предоставляет иную необходимую информацию в пределах своей компетенции;

- осуществляет прикрепление на медицинское обслуживание в ГДП №6 и открепление пациентов;

- объясняет посетителям маршруты движения внутри медицинской организации (ГДП №6);

- при обращении в посетителя в «Стол справок» производит опрос с уточнением фамилии, имени, отчества, года рождения ребенка, причины обращения, номер участка, к которому прикреплен ребенок, уточняет организованный или не организованный ребенок; в случае если ребенок организованный записывает название образовательного учреждения, номер класса (группы);

- имеет на своем рабочем месте расписание врачей всех специальностей, телефоны и адреса основных служб здравоохранения города, телефоны и адреса лечебных учреждений, оказывающих экстренную помощь в вечернее, ночное время, в выходные и праздничные дни, и другую необходимую информацию;

- принимает меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций среди посетителей;
- информирует пациентов о порядке и об инстанциях подачи жалоб;
- имеет соответствующий внешний вид: носит медицинский халат,менной бейджик, имеет опрятный маникюр, повседневный макияж, аккуратную причёску;
- соблюдает принципы этики и деонтологии;
- ведет разговор с посетителями в любой ситуации вежливо, корректно, с должным терпением и уважением к посетителю;
- соблюдает правила общения: ведет разговоры с сотрудниками медицинской организации, только связанные с выполнением своих обязанностей и производственной деятельностью, не использует информацию, полученную при выполнении должностных обязанностей в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- не дает советы пациентам по лечению или профилактике заболеваний;
- осуществляет электронную запись на прием к врачу;
- информирует посетителей о доступных способах дистанционной записи на прием к врачу, в том числе через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, терминал для самозаписи;
- разъясняет посетителю необходимость заполнения медицинской документации, информированного согласия на обработку персональных данных, анкет;
- знает работу других участков регистратуры и, по распоряжению руководителя может заменить отсутствующего сотрудника.

III. Права

Администратор «Стола справок» имеет право:

- 3.1. Участвовать в обсуждении проектов решений
- 3.2. По согласованию с непосредственным руководителем привлекать к решению поставленных перед ним задач других работников.
- 3.3. Запрашивать и получать от работников других структурных подразделений необходимую информацию, документы.
- 3.4. Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых должностных обязанностей.

IV. Ответственность

4.1. Администратор «Стола справок» привлекается к ответственности:

- 4.1.1. за ненадлежащее исполнение или неисполнение:
 - своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации;
 - правил внутреннего трудового распорядка;
 - правил техники безопасности и охраны труда;
 - правил пожарной безопасности;
 - трудовой и исполнительской дисциплины;
- 4.1.2. разглашение сведений, составляющих врачебную тайну;
- 4.1.3. неисполнение Федерального закона "О защите персональных данных".
- 4.1.4. за нарушение Устава медицинской организации;
- 4.1.5. за правонарушения и преступления, совершенные в процессе своей деятельности, - в порядке, установленном действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;
- 4.1.6. за причинение ущерба медицинской организации - в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ администратора «Call-центра» Регистратуры

1. Общие положения.

1. На должность администратора «Call-центра» назначается лицо: имеющее образование не ниже полного среднего, без предъявления требований к стажу и опыту работы.

- не имеющее (не имевшее) судимости, не подвергавшееся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконной госпитализации в медицинскую организацию, оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях, и клеветы), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, мира и безопасности человечества, а также против общественной безопасности <1> (часть первая статьи 351.1 Трудового кодекса Российской Федерации);

- не имеющее неснятую или непогашенную судимость за иные умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, не указанные выше (часть первая статьи 351.1 Трудового кодекса Российской Федерации).

2. Квалификационные требования и навыки:

- 1) владение ПК (Word, Excel, Outlook Express);
- 2) работа в медицинской информационной системе «Барс»;
- 3) грамотная речь.

2. Администратор «Call-центра» должен знать:

- формы планирования и отчетности своей работы;
- санитарные правила и нормы функционирования учреждения здравоохранения;
- основы трудового законодательства;
- Правила внутреннего трудового распорядка ГДП №6;
- Правила по охране труда и пожарной безопасности.
- основные услуги, оказываемые ГДП №6;
- Ф.И.О. и должности персонала ГДП №6;
- Правилами общения с пациентами;
- принципы этики и деонтологии.

Администратор «Call-центра» в своей деятельности руководствуется:

- Уставом ГДП № 6;
- настоящей должностной инструкцией;
- Положением об обработке персональных данных.

3. Администратор «Call-центра» назначается на должность и увольняется руководителем ГДП № 6.

4. Администратор «Call-центра» подчиняется старшему администратору Регистратуры.

2. Должностные обязанности администратора «Call-центра»:

- работает в соответствии с Регламентом организации работы в Регистратуре, графиком работы и Правилами внутреннего трудового распорядка ГДП №6;

- принимает телефонные звонки, поступающие в «Call-центр» поликлиники в отдельном помещении по выделенной линии многоканального телефона;

- осуществляет прием звонков о вызове врача на дом, записи на прием к врачу, о консультации работы поликлиники;

- осуществляет распределение поступивших вызовов на дом - на вызова, относящиеся к неотложной медицинской помощи и вызова текущие, не требующие неотложной медицинской помощи;

- общение со звонящими осуществляет максимально корректно в любой ситуации вежливо, с должным терпением и уважением, в доброжелательном тоне с искренним желанием помочь;

- если процесс уточнения информации на линии звонящего занимает более одной минуты, то администратор просит оставить координаты и назвать время в течение которого администратор перезвонит пациенту;

- узнает у звонящего фамилию, имя, отчество, год рождения ребенка, состояние здоровья ребенка, жалобы на состояние здоровья ребенка, номер участка, к которому прикреплен ребенок, уточняет организованный или не организованный ребенок; в случае если ребенок организованный записывает название образовательного учреждения, номер класса (группы);

- заносит информацию о вызове в медицинскую информационную систему «Барс»;

- осуществляет передачу информации о поступившем вызове старшему администратору Регистратуры;

- отвечает на все интересующие пациента вопросы относительно работы ГДП №6, программ прикрепления, записи к врачам, графике и времени приема врачей всех специальностей, входящие в компетенцию администратора Регистратуры;

- имеет на своем рабочем месте расписание врачей всех специальностей, телефоны и адреса основных служб здравоохранения города, телефоны и адреса лечебных учреждений, оказывающих экстренную помощь в вечернее, ночное время, в выходные и праздничные дни, и другую необходимую информацию;

- информирует пациентов о порядке и об инстанциях подачи жалоб;

- имеет соответствующий внешний вид: носит медицинский халат, именной бейджик, имеет опрятный маникюр, повседневный макияж, аккуратную прическу;

- соблюдает принципы этики и деонтологии;

- соблюдает правила общения: ведет разговоры с сотрудниками медицинской организации, только связанные с выполнением своих обязанностей и производственной деятельностью, не использует информацию, полученную при выполнении должностных обязанностей в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

- не дает советы пациентам по лечению или профилактике заболеваний;

- знает работу других участков регистратуры и, по распоряжению руководителя может заменить отсутствующего сотрудника.

3. Права.

Администратор «Call-центра» имеет право:

3.1. Участвовать в обсуждении проектов решений руководства медицинской организации (учреждения).

3.2. По согласованию с непосредственным руководителем привлекать к решению поставленных перед ним задач других работников.

3.3. Запрашивать и получать от работников других структурных подразделений необходимую информацию, документы.

3.4. Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых должностных обязанностей.

3.5. Требовать от руководства медицинской организации (учреждения) оказания содействия в исполнении должностных обязанностей.

4. Ответственность

4.1. Администратор «Call-центра» привлекается к ответственности:

4.1.1. за ненадлежащее исполнение или неисполнение:

- своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, - в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации;

- правил встречи и правил общения

- правил внутреннего трудового распорядка;
- правил техники безопасности и охраны труда;
- правил пожарной безопасности;
- трудовой и исполнительской дисциплины;
- 4.1.2. разглашение сведений, составляющих врачебную тайну;
- 4.1.3. неисполнение Федерального закона "О защите персональных данных".
- 4.1.4. за нарушение Устава медицинской организации;
- 4.1.5. за правонарушения и преступления, совершенные в процессе своей деятельности, - в порядке, установленном действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;
- 4.1.6. за причинение ущерба медицинской организации - в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации.