



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(МИНЗДРАВ РОССИИ)

Рахмановский пер., д. 3/25, стр. 1, 2, 3, 4,
Москва, ГСП-4, 127994
тел.: (495) 628-44-53, факс: (495) 628-50-58

от 12.05.2016 № 17-09-3060

На № _____ от _____

Членам рабочей группы Министерства
здравоохранения Российской
Федерации по подготовке
предложений по совершенствованию
организации оказания первичной
медико-санитарной помощи
(по списку)

Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела Министерства здравоохранения Российской Федерации направляет для рассмотрения и экспертной оценки проект стандарта организации работы регистратуры медицинской организации (далее – проект стандарта).

Информацию о результатах рассмотрения, в том числе предложения и замечания к проекту стандарта, прошу направить на адрес электронной почты VvedenskiyGG@rosminzdrav.ru, а также в установленном порядке.
Приложение на 8 л. в 1 экз.

Заместитель председателя рабочей группы,
Заместитель директора Департамента

Э.К. Вергазова

Рекомендуемый стандарт организации работы регистратуры медицинской организации

1. Обустройство регистратуры.

1.1. Создание комфортной среды для пациентов.

На негативное восприятие пациентами оказываемых медицинских услуг влияет низкий уровень комфорта при ожидании услуг.

К основным негативным позициям работы поликлиник пациенты относят: физические барьеры (слишком низкое/высокое расположение окон регистратуры, непрозрачные стекла, отсутствие доступа для маломобильных пациентов);

отсутствие необходимой и полезной информации для пациента;

недостаточное освещение;

отсутствие необходимого количества сидячих мест.

Целесообразно при обустройстве регистратуры обратить внимание на минимизацию физического барьера, препятствующего непосредственному контакту регистратора с пациентами. Предлагается несколько вариантов решения (с учетом особенностей помещений): отсутствие перегородок и окон с местом для сидения, стойка, окна с местом для сидения.

Важным компонентом является также создание комфортных условий в зонах ожидания (гардероб, обеспечение бахилами, поддержание чистоты в помещениях, удобные места для сидения, журнальные столики с печатными изданиями профилактического направления, кондиционеры, кулеры с питьевой водой и др.), а также благоустройство территории (оборудование мест для авто и велопарковки, оборудование навигационного стенда территории поликлиники (схема проезда, структурные подразделения поликлиники с указанием адресов)).

Особое внимание целесообразно уделять созданию условий свободного доступа в медицинскую организацию инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья.

1.2. Организация разделения потоков пациентов для уменьшения нагрузки на сотрудников регистратуры.

Развитие логистического подхода в управлении медицинских организаций способно повысить качество обслуживания пациентов. Данное направление позволяет снизить временные затраты пациента на посещение медицинской организации, сократить количество конфликтных ситуаций.

Логистика медицинской документации направлена на:

обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей накануне приема пациентов, а также возвращение медицинской документации в регистратуру после окончания приема;

исключение участия пациента в передаче медицинской документации из кабинета в кабинет;

исключение необходимости обращаться в регистратуру за статистическим талоном и медицинской картой.

Логистика потоков пациентов предусматривает распределение потоков пациентов с учетом причин обращения в медицинскую организацию и обеспечения равномерной нагрузки на врачей; возможность записи пациента на повторный

прием, на консультацию других врачей специалистов, а также для проведения диагностических процедур непосредственно на приеме врача.

Важным компонентом логистики потока пациентов является внедрение удобной навигации по организации – размещение соответствующих указателей и вывесок.

Помимо возможности записи на прием при обращении к сотруднику регистратуры целесообразно обеспечить использование следующих источников записи на прием:

- внутренний кол-центр;
- единый центр записи;
- Интернет;
- мобильное приложение;
- информационные киоски;
- электронная очередь.

В целях оптимизации работы регистратура может быть разделена на открытую и закрытую части. Закрытая часть осуществляет работу в режиме кол-центра (взаимодействие с пациентами по телефону), открытая обеспечивает взаимодействие с гражданами, обратившимися лично.

Целесообразно выделение рабочего места администратора, который консультирует пациентов по вопросам организации работы медицинской организации, информирует и обучает пациентов навыкам записи через Интернет и информационные киоски, установленные в регистратуре, распределяет потоки посетителей.

1.3. Кол-центр.

Неотъемлемой частью инфраструктуры современного медицинского учреждения является кол-центр (многоканальная линия телефонной связи для осуществления записи граждан и приема телефонных звонков). Отсутствие или недостаточная оперативность связи могут привести к задержкам в оказании медицинской помощи и снижению качества обслуживания пациентов.

Современный кол-центр представляет собой популярный и эффективный инструмент для оптимизации процесса обработки телефонных вызовов. Благодаря кол-центру можно добиться таких результатов, как повышение качества обслуживания и значительное снижение числа утраченных звонков пациентов, не говоря уже о формировании позитивного образа медицинской организации. Другое предназначение кол-центра – оптимизация работы персонала, функций контроля и учета.

Реализация данного направления может обеспечивать следующие функциональные возможности:

- формирование очереди из пропущенных вызовов, с функцией автоматического перезвона оператором ближайшему в очереди пациенту;
- возможность записи телефонных звонков;
- аналитические функции (сбор информации по каждому оператору с учетом различных параметров, в том числе по всем регистратурам города в едином окне).

При создании кол-центра целесообразно:

- организовать автоматизированное рабочее место для диспетчеров;
- перевести телефонный номер на многоканальный режим работы;

возложить функцию приема вызова врача на дом на диспетчера кол-центра с определением алгоритма опроса пациента для выявления отсутствия показаний к вызову врача на дом и приглашения пациента в поликлинику;

организовать консультации пациентов по вопросам записи на прием, вызова врача на дом, порядка получения того или иного вида медицинской услуги диспетчером кол-центра по телефону;

организовать выявление диспетчерами кол-центра вызовов, переданных службами скорой и неотложной помощи, для активного посещения врачами, в которых необходимость посещения отпала.

1.4. Организация системы хранения медицинских карт пациентов, получающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

Целесообразно оборудовать отдельное помещение или закрытую зону регистратуры для хранения медицинских карт (картоохранилище). Освободить регистратуру от медицинских карт, переместив их в картоохранилище. Организовать ежедневную выборку медицинскими сестрами амбулаторных карт пациентов, предварительно записавшихся на прием.

2. Информатизация.

В холле регистратуры рекомендуется устанавливать:

информационные табло для оперативного информирования пациентов поликлиники о расписании, приёме врачей и другой сопутствующей информацией;

информационные киоски для самостоятельной записи на прием к врачу и получению талона электронной очереди на посещение кабинетов, в которых не предусмотрена предварительная запись;

«кнопки качества» для анкетирования посетителей (мониторинг обратной связи пациентов).

Электронная очередь, должна не только оптимизировать поток посетителей, но и давать статистические данные о работе сотрудников, востребованности конкретных операций и услуг, и многое другое.

Электронная система управления очередью позволяет сделать процесс ожидания комфортнее и сократить его время. Система равномерно распределяет нагрузку на регистраторов, уменьшает время простоя, при этом позволяет завершить оформление документов до того, как подойдет новый пациент.

3. Формирование медицинских регистраторов нового формата.

3.1. Обучение медицинских регистраторов.

Обучение сотрудников регистратур медицинских организаций в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Медицинский регистратор».

3.2. Корпоративный стиль.

Не только качественно оказанные услуги способствуют формированию позитивного имиджа, но и корпоративный стиль.

При создании корпоративного стиля учреждения здравоохранения рекомендуется обращать внимание на следующие элементы:

единая цветовая гамма оформления помещений медицинской организации и логотип;

медицинская одежда персонала, выполненная в единой цветовой гамме (дресс-код);

наличие именных бейджей.

Корпоративный стиль в целом производит хорошее впечатление на пациентов, впервые переступивших порог медицинской организации. Выдержанный в одной цветовой гамме стиль, будет способствовать не только формированию положительного имиджа, но и узнаваемости организации.