



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

21.12.2016

№

1685р

Г Об утверждении методических рекомендаций по организации работы регистратуры медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению на территории Астраханской области

На основании приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению», в целях повышения эффективности деятельности медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Астраханской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению, за исключением оказывающих первичную специализированную медико-санитарную помощь по профилю «Стоматология» (далее – медицинская организация),

1. Утвердить прилагаемые методические рекомендации по организации работы регистратуры медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению на территории Астраханской области (далее – Методические рекомендации).

2. Руководителям медицинских организаций использовать Методические рекомендации при оказании первичной медико-санитарной помощи взрослому населению.

3. Отделу нормативно-правового обеспечения министерства здравоохранения Астраханской области (Евдоксина Т.В.) обеспечить включение настоящего распоряжения в электронную базу данных ООО «Информационный центр «КонсультантПлюс» и ООО «Астрахань-Гарант-Сервис».

4. Директору государственного бюджетного учреждения здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно-аналитический центр» Шумеленковой В.Н. разместить настоящее распоряжение на официальном сайте министерства здравоохранения Астраханской области в течение 3 дней со дня подписания.

5. Контроль за исполнением распоряжения возложить на первого заместителя министра здравоохранения Астраханской области Смирнову С.Н.

6. Распоряжение вступает в силу с 01.01.2017.

Министр

П.Г. Джувалыков

УТВЕРЖДЕНЫ  
распоряжением  
министерства  
здравоохранения  
Астраханской области  
от 21.12.16 № 1685р

Методические рекомендации  
по организации работы регистратуры медицинских организаций,  
оказывающих первичную медико-санитарную помощь  
взрослому населению на территории Астраханской области

1. Общие положения

Настоящие методические рекомендации по организации работы регистратуры медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению на территории Астраханской области (далее – Методические рекомендации), используются для установления единых подходов к организации деятельности регистратуры медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению на территории Астраханской области, на основе Правил организации деятельности регистратуры поликлиники (врачебной амбулатории, центра общей врачебной практики (семейной медицины), согласно приложению №4 к Положению об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению, утвержденному приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

Лицом, ответственным за работу регистратуры, является заместитель главного врача по лечебной работе (поликлинической работе) либо заведующий поликлиническим подразделением (поликлиникой).

Условия для работы в помещении регистратуры (площадь, температура, влажность, скорость движения воздуха, освещенность и т.д.) должны соответствовать требованиям действующих на территории Российской Федерации санитарных правил и норм.

Рекомендуется визуальная организация регистратуры по типу «ресепшен» (без заградительных стекол) или типа «open space».

Для удобства обслуживания пациентов с физическими ограничениями административная стойка регистратуры организуется с разной высотой столешниц.

Рекомендуется оснащение регистратуры:

- стационарным телефоном (при этом количество отдельных телефонных номеров или единых многоканальных телефонных номеров при наличии внутренней автоматической телефонной станции устанавливается руководителем медицинской организации в зависимости от загруженности телефонных номеров входящими звонками);

- персональным компьютером с возможностью работы с сервисом «Электронная регистратура»
- принтером (не менее одного на 2 рабочих места);
- многофункциональным (печатающим) устройством (не менее одного на 3 рабочих места).

Медицинские регистраторы (далее – медрегистраторы) должны быть обеспечены бейджами с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Для улучшения информационного сопровождения пациентов на одного или нескольких медрегистраторов целесообразно возложить функции менеджера (администратора) регистратуры поликлиники, предусмотрев за счет средств медицинской организации направление медрегистраторов на обучающие курсы по изучению основ общения с клиентами, этики поведения, психологии, конфликтологии и т.п.

Время пребывания пациента у регистратуры не должно превышать 10 минут.

Для обеспечения рационального выполнения функций регистратуры по разделам работы необходимо организовывать основные рабочие места с визуальной информацией о выполняемых функциях. В целях повышения эффективности работы регистратуры и снижения времени ожидания пациентов возможна организация дополнительных рабочих мест с перераспределением функций.

Для создания комфортных условий пребывания пациентов в поликлинике рядом с регистратурой и в холлах с учетом особенностей помещений и технических параметров поликлиники должны быть организованы для пациентов зоны ожидания приема. В зонах ожидания рекомендуется размещать мебель с достаточным количеством посадочных мест, климатическую технику для нормализации температуры воздуха, телевизионные панели для демонстрации видеороликов профилактической направленности, резервуары с питьевой водой (кулеры, диспенсеры), пластиковыми стаканчиками одноразового использования и емкостью для сбора использованных стаканчиков.

## 2. Содержание и размещение информации для пациентов

Информация в регистратуре и холле поликлиники размещается в доступной, наглядной, понятной форме, при этом обеспечиваются открытость, актуальность, полнота, достоверность и простота ее восприятия пациентами.

Информационные материалы должны быть выполнены крупными контрастными буквами без отражающих поверхностей. Недопустимо использование самодельных примитивных видов наглядной информации, в том числе в пластиковых прозрачных файлах.

Состав размещаемых информационных материалов по вопросам реализации законных интересов и прав граждан на получение бесплатной медицинской помощи надлежащего объема и качества должен соответствовать перечню информации, указанному в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам

медицинской помощи, в том числе нормативных или иных регламентирующих документах (их отдельных положениях).

Кроме того, для повышения информированности граждан о возможностях оказания медицинской помощи рекомендуется предусмотреть размещение следующей информации:

- перечень документов, необходимых для осуществления приема пациента в поликлинике;
- номера телефонов для вызова медработника на дом по месту жительства (пребывания) пациента;
- наименование медицинских организаций (подразделений), оказывающих неотложную первичную специализированную медико-санитарную помощь (по профилям травматология, оториноларингология, офтальмология, стоматология и т.п.) указанием их адресов, номеров телефонов и режима работы;
- адреса и время работы ближайших аптек (пунктов), отпускающих лекарственные препараты бесплатно или со скидкой;
- адрес и время работы ближайшего центра здоровья;
- иная информация, которая размещается по решению органов управления в сфере здравоохранения и руководителя медицинской организации.

Ответственность за подготовку вышеуказанных информационных материалов несет заместитель главного врача по лечебной работе (поликлинической работе) либо заведующий поликлиническим подразделением (поликлиникой) медицинской организации, которые предоставляют медрегистраторам материалы для их размещения в разрешенных руководителем медицинской организации местах, позволяющих пациентам беспрепятственно ознакомиться с информацией.

### 3. Организация контакта персонала регистратуры с посетителями

В целях улучшения реализации этических принципов общения медрегистраторов с пациентами следует придерживаться следующих положений этического содержания:

- использовать стандартные фразы для начала беседы («Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер»), если беседа предстоит по телефону – назвать поликлинику.
- проявлять в разговорах тактичность и доброжелательность;
- исключать в голосе интонацию недовольства или превосходства;
- не допускать плохих отзывов о других медицинских организациях и медицинских работниках;
- избегать фраз «я не знаю», «мы этого не делаем», «у меня нет этой информации», используя фразы «я уточню информацию», «я сообщу Вам, как только узнаю» и т.п.
- не употреблять сленговые и нецензурные слова, повышать голос и кричать;

- не отвлекаться на беседы с коллегами, разговоры по телефону во время общения с пациентом;

- иметь опрятный внешний вид (чистая и отглаженная форменная одежда, соответствующая корпоративному стилю, аккуратная прическа, неброский макияж и маникюр, обувь на невысоком каблуке);

- носить бейдж с фамилией, именем, отчеством и должностью сотрудника, расположенный в зоне, удобной для прочтения пациентом (верхняя половина грудной клетки).

#### 4. Функции основных рабочих мест регистратуры

Для выполнения возложенных на регистратуру функций выделяются следующие рабочие места:

- «Менеджер (администратор) регистратуры поликлиники»;
- «Стойка предварительной записи на прием»;
- «Стойка регистрации информации»;
- «Стойка маршрутизации»;
- «Картотека».

В случае необходимости могут быть организованы дополнительные рабочие места с перераспределением функций.

При возложении на одного из медрегистраторов функции менеджера (администратора) регистратуры поликлиники (далее – менеджер) его основным рабочим местом является главный холл поликлиники на первом этаже или холл, расположенный рядом со стойками регистратуры.

В целях осуществления функций менеджера медрегистратор осуществляет:

- информирование пациентов об услугах и режиме работы подразделений поликлиники;
- участие в регулировании потоков (маршрутизации) пациентов;
- поддержание культурного обслуживания пациентов и комфортного их пребывания в поликлинике;
- принятие мер к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций в пределах своей компетенции;
- своевременное информирование руководства поликлиники о недостатках при общении персонала поликлиники с пациентами, а также об ухудшении условий пребывания посетителей.

Регистратору, выполняющему функции менеджера, не рекомендуется на длительное время покидать основное рабочее место.

К функциям рабочего места «Стойка предварительной записи на прием» относятся:

- прием звонков, поступающих в регистратуру поликлиники (при этом количество отдельных телефонных номеров или единых многоканальных телефонных номеров при наличии внутренней автоматической телефонной станции, а также количество медрегистраторов, принимающих телефонные звонки, устанавливается руководителем медицинской организации в зависимости от загруженности телефонных номеров входящими звонками);

- запись на прием к врачу пациентов при непосредственном обращении и по телефону;

- прием вызовов врача на дом по месту жительства (пребывания) больного при непосредственном обращении и по телефону.

- направление пациентов к врачу-терапевту участковому, врачу общей практики (семейному врачу), врачу-специалисту или в кабинет доврачебного приема.

К функциям рабочего места «Стойка регистрации информации» относятся:

- актуализация данных о пациенте в медицинских информационных системах;

- помощь пациенту в заполнении бланков добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство, согласия на обработку персональных данных или отказов от них;

- контроль информации о прохождении пациентом диспансеризации определенной категории граждан, профилактического медицинского осмотра, флюорографии, маммографии, смотрового кабинета;

- оформление титульного листа формы №025/у с заполнением согласно действующим нормативным документам;

- оформление прикрепления пациента к медицинской организации согласно действующим нормативным правовым актам;

- подтверждение соответствующими печатями выданных в поликлинике справок, направлений, рецептов, листков нетрудоспособности и выписок из медицинской документации;

- направление пациентов к врачу-терапевту участковому, врачу общей практики (семейному врачу), врачу-специалисту.

К функциям рабочего места «Стойка маршрутизации» относятся:

- оформление и печать формы №025-1/у «Талон пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» (далее – Талон);

- работа с льготными категориями граждан (ВОВ и др.);

- работа с маломобильными группами населения;

- направление пациентов к дежурному врачу или в кабинет доврачебного приема.

К функциям рабочего места «Картотеки» относятся:

- систематизированное хранение медицинской документации на пациентов (формы №025/у);

- обеспечение доставки медицинской документации на пациентов (формы №025/у и Талона) в кабинеты специалистов, осуществляющих амбулаторный прием и диагностические исследования, в том числе в кабинет доврачебного приема.

К врачу-терапевту участковому, врачу общей практики (семейному врачу), врачу-специалисту пациенты направляются на прием после записи в следующих случаях:

- при необходимости оказания медицинской помощи при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующей экстренной и

неотложной медицинской помощи и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью;

- при необходимости проведения диагностики и лечения различных заболеваний и состояний, интерпретации данных диагностических исследований и динамического наблюдения по профилю заболевания;

- при необходимости направления пациента на плановую консультацию к врачам-специалистам по профилю заболевания (невролог, кардиолог, эндокринолог, гастроэнтеролог, инфекционист и др.), в том числе для оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи и медицинской реабилитации по медицинским показаниям;

- при необходимости проведения экспертизы временной нетрудоспособности и оформления документов для направления на медико-социальную экспертизу.

К дежурному врачу направление осуществляется при отсутствии предварительной записи на прием в следующих случаях:

- при необходимости оказания неотложной или экстренной медицинской помощи;

- при обращении пациента, имеющего право на внеочередное оказание медицинской помощи, в случае отсутствия у необходимого пациенту врача-терапевта участкового, врача общей практики или врача-специалиста свободного времени приема в день обращения данного пациента;

- при обращении пациента, выписанного из стационара;

- при обращении пациента с листком нетрудоспособности, выданным иной медицинской организацией.

Прием дежурного врача осуществляется при наличии Талона, выданного медрегистратором с использованием медицинской информационной системы.

В кабинет доврачебного приема направление осуществляется в следующих случаях:

- решение вопроса о срочности (форме) оказания медицинской помощи;

- проведение антропометрии, измерение артериального и глазного давления, температуры тела, остроты зрения и слуха, других диагностических манипуляций, выполнение которых входит в компетенцию работников со средним медицинским образованием;

- заполнение паспортной части санаторно-курортной карты и направления на медико-социальную экспертизу, внесение в них данных лабораторных и других функционально-диагностических исследований;

- оформление справок, выписок из формы №025/у, направлений на обследование, назначенное лечащим врачом в формы №025/у, и другой медицинской документации, оформление и ведение которой входят в компетенцию работников со средним медицинским образованием;

- разъяснение по подготовке к исследованиям и процедурам при необходимости.

## 5. Маршрутизация потоков пациентов

Посетителям поликлиники рекомендуется обеспечить условия для встречи с медрегистратором, на которого возложены функции менеджера, который должен кратко выяснить повод посещения поликлиники, наличие предварительной записи и в зависимости от этого направить посетителя к определенному рабочему месту медрегистратора, в кабинет доврачебного приема или дежурному врачу, врачам-специалистам, лечебно-диагностические подразделения в соответствии с основными направлениями маршрутизации потоков пациентов (рис. 1).

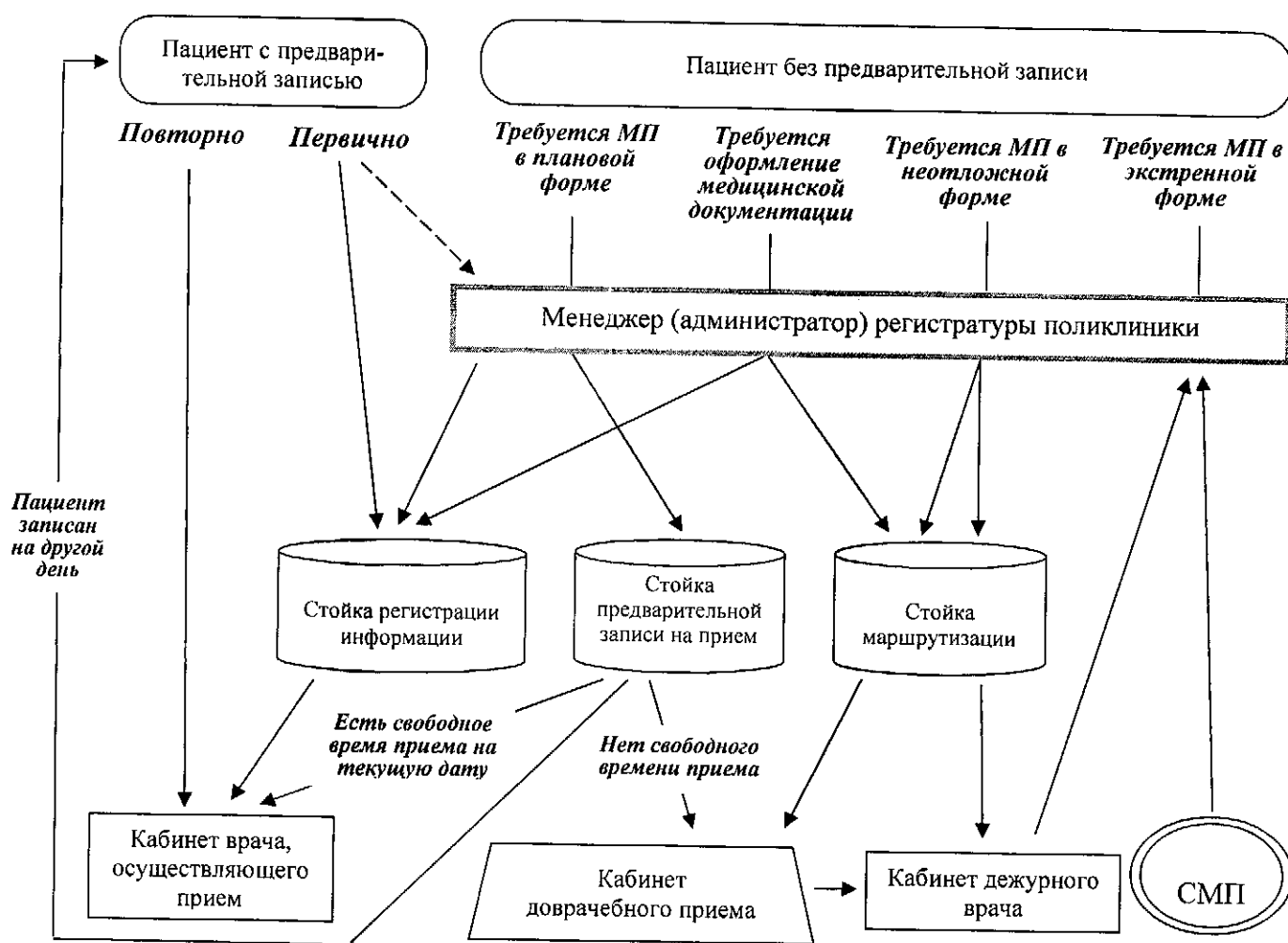


Рисунок 1. Основные направления маршрутизации потоков пациентов

Все пациенты, предварительно самостоятельно записавшиеся к врачу-терапевту участковому, врачу общей практики (семейному врачу) и врачам-специалистам, к которым разрешена самостоятельная предварительная запись, но впервые обратившиеся за получением первичной медико-санитарной помощи предупреждаются о необходимости наличия полиса ОМС, паспорта гражданина и направляются к «Стойке регистрации информации» для актуализации персональных данных, после чего направляются к



соответствующему кабинету врача (зону ожидания) для ожидания назначенного приема. Талон и форма №025/у доставляются в кабинет врача медрегистратором.

Пациенты, повторно посещающие врача в рамках одного случая заболевания, при наличии предварительной записи, сделанной врачом на предыдущем приеме, направляются сразу к соответствующему кабинету врача (зону ожидания) для ожидания назначенного приема.

Все пациенты, нуждающиеся в плановой медицинской помощи (без явных признаков угрозы здоровью или жизни), не осуществившие самостоятельно предварительную запись к врачу-терапевту участковому, врачу общей практики (семейному врачу) и врачам-специалистам, к которым разрешена самостоятельная предварительная запись, информируются об основных положениях регламента «Предварительная запись на прием» (при необходимости направляются для детального изучения положений регламента к размещенной на стендах информации) и адресуются к «Стойке предварительной записи на прием» для поиска свободной записи на текущий или последующие дни.

Пациенты без записи, требующие приема в текущий день, в зависимости от повода обращения, направляются в кабинет доврачебного приема или дежурного врача в порядке сформировавшейся очередности.

Пациенты без записи с признаками заболевания, требующего неотложной медицинской помощи (без признаков угрозы жизни), в зависимости от состояния направляются в кабинет доврачебного приема либо к ним приглашается медицинский работник кабинета доврачебного приема или дежурный врач для определения дальнейшей тактики.

Всем пациентам с признаками, требующими экстренной медицинской помощи (с признаками угрозы жизни), незамедлительно вызываются бригада скорой медицинской помощи и дежурный врач поликлиники (при отсутствии - средний медицинский работник) для оказания медицинской помощи до приезда бригады скорой медицинской помощи.

При необходимости оформления медицинской документации, оформление которой не требует проведения врачебного осмотра, а также при желании пациента измерить артериальное давление, температуру тела и т.д., получить дополнительные к имеющимся информационным материалам разъяснения и рекомендации по подготовке к исследованиям и процедурам направляются в кабинет доврачебного приема.

При необходимости решения вопроса о продлении или закрытии листка нетрудоспособности, выданного иной медицинской организацией, а также обращении пациента, выписанного из стационара, пациент направляется к «Стойке предварительной записи на прием», где по возможности пациента записывают на прием к врачу-терапевту участковому или необходимому врачу-специалисту до истечения срока, установленного листком нетрудоспособности. Если требуется решение вопроса в течение текущего дня, пациент направляется к «Стойке маршрутизации» для получения Талона к посещению дежурного врача.

При обращении пациента, имеющего право на внеочередное оказание медицинской помощи, менеджер направляет пациента к «Стойке маршрутизации» для организации внеочередного приема в соответствии с порядком, установленным в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Астраханской области, для чего в расписании врачей предусматривается резервное время приема для данной категории пациентов.

При обращении за медицинской помощью пациента, имеющего ограничения в передвижении, менеджер совместно с медрегистратором на рабочем месте «Стойка маршрутизации» информирует пациента об имеющихся в поликлинике условиях для лиц с ограниченными возможностями и принимает необходимые меры по обеспечению возможности передвижения данного пациента в поликлинике.

#### 6. Перечень медицинской документации регистратуры

1. Форма №025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях».
2. Форма №025-1/у «Талон пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях».
3. Форма №031/у «Книга записей вызовов врачей на дом».
4. Журнал учета движения медицинских карт.

#### 7. Организация хранения, выдачи и движения форм №025/у

В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента заводится форма №025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях». Единственным местом хранения форм №025/у в медицинской организации является «Картотека» регистратуры, доступ в которое должен быть разрешен только медрегистраторам.

Все специалисты обязаны вернуть форму №025/у в регистратуру в тот же день после приема пациентов.

В регистратуре форма №025/у хранится в течение 5 лет с момента последнего посещения пациентом. По истечении этого периода или после смерти пациента формы №025/у передаются в архив медицинской организации для хранения в течение 25 лет, для чего оформляются и комплектуются в соответствии с требованиями к подготовке документов для сдачи в архив.

При достижении бумажной формой №025/у объема, затрудняющего ее хранение и обращение, данные за последние 3 года переносятся в новую форму №025/у, а старая передается в архив.

Хранение форм №025/у в регистратуре осуществляется на специальных стеллажах, обеспечивающих удобный и быстрый поиск карт. Для поддержания хорошего внешнего вида форм №025/у, обеспечения

своевременной сортировки и сохранности за каждым медрегистратором «Картотеки» целесообразно закреплять определенную часть картотеки.

Во всех случаях изъятия форм №025/у (на проверку, экспертизу, подготовку ответов на запросы и т.д.) медрегистратор оставляет запись в Журнале учета движения медицинских карт с отметкой об изъятых формах №025/у, времени их изъятия, времени возврата и местонахождении их вне регистратуры.

Выдача формы №025/у на руки пациенту либо его законному представителю осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.06.2016 №425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

В целях обеспечения рационального документооборота форм №025/у в поликлинике следует соблюдать следующую схему ее движения:

- в регистратуре осуществляется формирование листов приема врачей и назначенных исследований с использованием информационной медицинской системы (далее - лист приема);
- на основании листов приема медрегистратор «Картотеки» осуществляется подбор форм №025/у;
- формы №025/у пациентов, записанных на текущий день, передаются в подразделения, осуществляющие прием пациента;
- каждые 2 часа медрегистратор «Картотеки» обходит подразделения, осуществляющие прием пациента, и принимает к возврату формы №025/у пациентов, получивших медицинскую помощь;
- при назначении пациенту повторного визита и в период временной нетрудоспособности пациента форма №025/у данного пациента может оставаться в кабинете лечащего врача.

Для улучшения контроля за движением формы №025/у в медицинской организации могут внедряться информационные системы, основанные на методе радиочастотной идентификации форм №025/у, посредством крепления на них микрочипов, способных записывать, хранить, передавать уникальный код, который дистанционно идентифицируется мобильным или стационарным считывателем кодов.