

**Областное бюджетное учреждение здравоохранения
"Областной противотуберкулезный диспансер имени М.Б. Стоюнина"**

ПРИКАЗ

 2025 г.

г. Иваново.

№ 

О внесении дополнений в приказ ОПТД
от 11.11.2022 г №316 «Об организации работы регистратуры»

Во исполнение подпункта 31 п. 17 части II приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 г. №785н «Об утверждении требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», приказываю:

1. Утвердить:

1.1. Стандартную операционную процедуру «Порядок регулирования потоков пациентов» (Приложение №1).

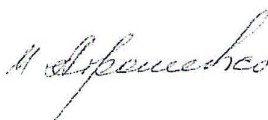
1.2. Стандартную операционную процедуру «Предварительная запись при обращении пациента» (Приложение №2).

1.3. Алгоритм «Уведомление пациента об отмене записи к врачу по инициативе ОПТД» (Приложение №3).

2. Заведующим амбулаторными отделениями и филиалами ОПТД обеспечить работу регистратуры в соответствии с настоящим приказом.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по диспансерной работе.

Главный врач ОПТД



И. Г. Атрошенко

Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулезный диспансер имени М.Б. Стоюнина»		
ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ ПРИ ОБРАЩЕНИИ ПАЦИЕНТА		№ документа <u>84/01/2026</u>
		Версия 01
Утвердил	Главный врач И.Г. Атрошенко	
Согласовали	и.о. заместителя главного врача по диспансерной работе Маркова С.А. Главная медицинская сестра Самедова А.Х.	
Разработал	ОУКМП	

1. Область применения

Настоящая документированная процедура предназначена для применения в регистратуре и центре обработки звонков (далее — контакт-центр) ОПТД.

2. Цель

Оптимизация процесса записи на прием к врачу, решение медицинской проблемы пациента, гарантированное оказание медицинской помощи обратившемуся пациенту в сроки, установленные Программой государственных гарантий.

3. Исполнители

- 3.1. Оператор контакт-центра;
- 3.2. Администратор регистратуры.

4. Контроль исполнения

- 4.1. Старшая медицинская сестра амбулаторного отделения /филиала;
- 4.2. Главная медицинская сестра ОПТД;
- 4.3. Заведующий амбулаторным отделением/филиалом.

5. Оснащение

- 5.1 Персональный компьютер;
- 5.2. Принтер;
- 5.3. Программный модуль МИС;
- 5.4. Телефон.

6. Выполнение процедуры

6.1. Запись при очном обращении в регистратуру ОПТД:

Администратор регистратуры:

6.1.1. Запрашивает документ, удостоверяющий личность (для детей 0-14 лет: свидетельство о рождении и документ, удостоверяющий личность законного представителя), полис ОМС, СНИЛС.

При наличии: направление лечащего врача, документ, подтверждающий отношение к льготной категории граждан.

6.1.2. Уточняет у пациента (законного представителя) цель обращения (СОП «Порядок регулирования потоков пациентов»).

6.1.3. Проверяет наличие свободных слотов для записи и предложить ему выбрать наиболее удобное время записи в день обращения.

6.1.4. Проводит запись пациента на выбранное время в день обращения.

6.1.5. Оформляет уч. форму 025/у, договор на оказание медицинских услуг, информированное добровольное согласие на обработку персональных данных, на медицинское вмешательство, (при первом обращении в ОПТД).

При обращении в регистратуру пациента с ограниченными физическими возможностями, сопровождает пациента в кабинет врача (при необходимости).

6.1.6. Предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи через контакт-центр ОПТД (52-83-03) в случае отказа пациента от явки к врачу в день обращения.

6.2. Запись при обращении в контакт-центр ОПТД (52-83-03):

Оператор контакт-центра:

6.2.1. Просит пациента (законного представителя) сообщить ФИО, дату рождения, адрес места жительства, номер полиса ОМС.

Вводит в МИС номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, предоставленными пациентом.

6.2.2. Уточняет у пациента (законного представителя) цель обращения (СОП «Порядок регулирования потоков пациентов»).

6.2.3. Проверяет в МИС наличие свободных слотов для записи в пределах горизонта записи. При наличии свободных слотов информирует пациента (законного представителя) и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи. При выборе пациентом (законным представителем) даты и времени записи осуществляет его запись и сообщает пациенту (законному представителю) реквизиты талона.

6.3. В ходе разговора, в том числе и по телефону, важно получить подтверждение от пациента о готовности явки в ранее согласованные дату и время.

В случае отказа пациента (законного представителя) от записи слот расписания требуется освободить, а с пациентом (законным представителем) согласовать альтернативные дату и время.

При наличии технической возможности, дублирующим механизмом информирования пациента (законного представителя) предстоящей записи является SMS -информирование или сообщениями в мессенджерах. Может являться как дополняющим, так и альтернативным способом информирования пациентов (законных представителей) о предварительной записи.

7. Нормативные документы

7.1. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", ст.32.

7.2. Методические рекомендации N 12-23 "Организация записи на прием к врачу, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные колл-центры (издание третье, переработанное и дополненное)" (утв. ФГБУ "ЦНИИОИЗ" Министерства здравоохранения РФ 27 сентября 2023 г.)

8. Распределение

Оригинал	Отдел управления качеством медицинской помощи
Копии	АОВ, АОД, филиалы (Шуйский, Вичугский, Кинешемский, Тейковский, Родниковский, Фурмановский)