



РЕСПУБЛИКА КРЫМ  
**СОВЕТ МИНИСТРОВ**  
РАДА МІНІСТРІВ  
ВЕЗИРЛЕР ШУРАСЫ

---

---

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**  
**ПРИКАЗ**

От 20.02.2016 № 225  
г. Симферополь

*Об организации работы регистратур  
в медицинских организациях  
Республики Крым*

В соответствии с протоколом совещания у Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации О.Ю. Голодец от 28.01.2016 № ОГ-П12-18пр, положения о Министерстве здравоохранения Республики Крым от 27.06.2014 № 149, с целью обеспечения повышения доступности и качества медицинских услуг в учреждениях здравоохранения Республики Крым, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, а также организации работы регистратур медицинских организаций, формирования комфортной среды в регистратуре, ориентированной на пациента

**ПРИКАЗЫВАЮ**

1. Главным врачам медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и находящихся в ведении Министерства здравоохранения Республики Крым:

1.1. Организовать согласно приложений № 1-5 к настоящему приказу:

1.1.1. Работу регистратуры;

1.1.2. Работу администратора регистратуры;

1.1.3. Размещение наглядной информации в регистратуре;

1.1.4. Работу по хранению и выдаче амбулаторных карт в регистратуре;

1.1.5. Выполнение правил общения регистраторов с пациентами, обратившимися в регистратуру.

1.2. Обеспечить:

1.2.1. Беспрепятственную предварительную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в кабинет медицинской профилактики и безотлагательную в кабинет неотложной помощи (как при их непосредственном обращении в поликлинику, так и по телефону), в том числе с применением информационных технологий.

1.2.2. Регистрацию вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного и своевременную передачу врачам информации о зарегистрированных вызовах.

1.2.3. Запись на прием к врачу в электронном виде в соответствии с расписанием приема врачей в медицинской организации, но не менее чем за десять рабочих дней, следующих за текущей датой, в целях повышения качества предоставления электронных услуг для записи пациентов на прием без обращения в регистратуру.

1.2.4. Наличие в регистратуре доступной своевременной информации о видах и порядке получения медицинской помощи в медицинской организации, в том числе с применением информационных технологий.

1.2.5. Регулирование интенсивности потока пациентов в регистратуре с целью создания равномерной нагрузки на врачей и распределения его по видам оказываемой помощи.

1.2.6. Обучение медицинских регистраторов:

- на курсах повышения квалификации в соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.07.2010 № 541н "Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения";

- по программе "Этико-деонтологические и социально-психологические аспекты профессиональной деятельности медицинских регистраторов".

1.2.7. Решение вопроса об обоснованной дифференциации оплаты труда медицинских регистраторов с учетом количественно-качественных показателей их деятельности с целью обеспечения эффективности работы медицинских регистраторов и повышения престижа и привлекательности профессии за счет установления зависимости условий оплаты их труда с результатами труда.

1.3. Рекомендовать:

1.3.1. Установить видеонаблюдение в холле поликлиники, в регистратуре, в режиме реального времени для мониторинга качества организации работы регистратуры;

1.3.2. Обеспечить оснащение рабочих мест медицинских регистраторов компьютером с выходом в сети медицинской организации, электронной регистратуры (автоматизированное рабочее место регистратора);

1.3.3. Обеспечить медицинских регистраторов многоканальными телефонами с возможностью выхода на внутреннюю телефонную сеть и возможностью записи разговора.

1.4. Осуществлять контроль:

1.4.1. за обеспечением деятельности регистратуры ориентированной на потребности пациента;

1.4.2. обновлением информации о видах и порядке получения медицинской помощи в регистратуре медицинской организации;

1.4.3. своевременным размещением и ежедневным (до окончания рабочего дня) обновлением информации (расписание приема врачей) на портале

медицинской организации, специалистом, ответственным за данный раздел работы в медицинской организации;

1.4.4. своевременным оформлением, подбором и доставкой медицинской документации из регистратуры в кабинеты врачей;

2. Контроль за выполнением приказа возложить на заместителя министра Шаклунова А.А.

**Министр**

**А.И. Голенко**

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ

1. Настоящие Рекомендации определяют примерный порядок организации работы регистратуры в учреждениях здравоохранения, оказывающих первичную медико-санитарную населению в Республике Крым.

2. Регистратура является структурным подразделением, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию пациентов на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

3. Регистратура должна располагаться на первом этаже поликлинического подразделения (организации), на площадях, рассчитанных в соответствии с плановым количеством посетителей.

4. В составе регистратуры рекомендуется предусматривать стол справок, рабочее место администратора регистратуры, электронный терминал для самозаписи, рабочие места для приема и регистрации вызовов врача на дом, помещение для хранения и подбора медицинской документации, помещение для оформления медицинских документов, помещение под медицинский архив.

5. Непосредственное руководство работой регистратуры медицинской организации осуществляет заведующий регистратурой (в случае если штатными нормативами не предусмотрено введение в штатное расписание должности заведующего регистратурой, данные функции возлагаются на одного из заместителей руководителя медицинской организации, главную медицинскую сестру, заведующих отделениями поликлиники), назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации.

6. Руководство работой регистраторов осуществляет старший медицинский регистратор (в случае если штатными нормативами не предусмотрено введение в штатное расписание должности старшего медицинского регистратора, данные функции возлагаются на одного из медицинских регистраторов), назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации.

7. Для своевременного распределения потоков пациентов, предотвращения конфликтных ситуаций, оперативного предоставления необходимой информации пациентам, обратившимся в регистратуру, следует возложить на одного из медицинских регистраторов функции администратора регистратуры.

8. Для подготовки рабочей документации и рабочего места медицинского регистратора **необходимо** предусмотреть временной период работы регистратуры с момента начала работы непосредственно в регистратуре и до момента начала работы процедурного кабинета, лечебно-диагностических отделений, до начала приема врачей.

9. Старший медицинский регистратор осуществляет контроль за своевременным ответом медицинских регистраторов на устные обращения граждан, в том числе по телефону, за содержанием и актуальностью предоставленной информации, за соблюдением принципов этики и деонтологии.

10. Работа регистратуры должна быть организована с учетом формирования условий для максимального удобства пациентов (наличие диванов для ожидания и кулеров с водой и разовыми стаканчиками).

11. Информационные стенды, расписания приема врачей в холле регистратуры должны быть оформлены в понятной и доступной для пациентов форме, в визуальном доступном месте и обновляться ежедневно. На информационных стендах должна размещаться информация о возможности записи на прием к врачу дистанционно по единому бесплатному номеру телефона, а также с помощью интернет-услуги; информация о наличии свободных талонов к специалистам, о проводимых мероприятиях, о порядке получения услуг, о правах пациентов.

12. Необходимо предусмотреть размещение в холле регистратуры информационно-методических материалов по профилактике заболеваний, пропаганде здорового образа жизни. Информация должна обновляться не реже одного раза в два года, при необходимости чаще.

13. В регистратуре должно функционировать максимальное количество окон для приема граждан, с учетом отдельного окна для инвалидов и ветеранов войн и других категорий граждан, имеющих право на льготное медицинское обслуживание.

14. Окно регистратуры по приему граждан является непосредственным местом работы медицинского регистратора.

16. Отдельно необходимо предусмотреть окна для оформления листка нетрудоспособности, приема и регистрации вызовов врача на дом (в том числе по неотложным обращениям), стола справок.

17. Каждый медицинский регистратор должен быть обеспечен рабочим стационарным многоканальным телефоном с внутренней автоматической телефонной станцией, персональным компьютером с выходом в сеть медицинской организации, именованным бейджем с указанием Ф.И.О. и должности, принтером.

18. Основными задачами регистратуры медицинской организации являются:

18.1. Организация беспрепятственной и безотлагательной предварительной записи больных на прием к врачу, в кабинет медицинской профилактики, в кабинет доврачебной помощи (как при их непосредственном обращении в поликлинику, через электронные терминалы, по телефону, так и через медицинскую информационную систему "Единая электронная регистратура").

18.2. Распределение потоков пациентов, требующих оказания плановой или неотложной медицинской помощи, для обеспечения регулирования

интенсивности потока населения с целью создания равномерной нагрузки на врачей и распределение его по видам оказываемой помощи.

18.3. Обеспечение взаимодействия с кабинетом (отделением) неотложной помощи, доврачебной помощи, смотровым кабинетом, кабинетом медицинской профилактики.

18.4. Организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного.

18.5. Систематизированное хранение, учет и оформление медицинской документации пациентов, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей.

18.6. Консультирование пациентов о порядке получения первичной медико-санитарной помощи в медицинских организациях.

19. Для осуществления своих задач регистратура выполняет следующие функции:

19.1. Информирование населения о порядке прикрепления к медицинской организации и выборе врача.

19.2. Информирование населения о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы лабораторий, кабинетов, Центра здоровья, дневного стационара, школ пациентов и иных подразделений медицинской организации, в том числе в субботу и воскресенье, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов.

19.3. Информирование населения о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, в том числе с использованием удаленного доступа, о времени и месте приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями, адресах ближайших аптек, ближайшего Центра здоровья, в зоне которого находится данная медицинская организация.

19.4. Ведение электронного расписания и записи на прием к специалистам в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, контроль за работой электронной регистратуры.

19.5. Организация оформления листа информированного согласия на обработку персональных данных, предоставления полиса обязательного медицинского страхования и документа, удостоверяющего личность пациента, для дальнейшего копирования и внесения в первичную медицинскую документацию пациента (с согласия пациента).

19.6. Запись на прием к врачам медицинской организации и регистрация вызовов врачей по месту жительства (пребывания) больного, своевременная передача врачам информации о зарегистрированных вызовах.

19.7. Направление в установленном порядке обратившихся в поликлинику граждан на профилактические медицинские осмотры и диспансеризацию населения.

19.8. Помощь пациенту при направлении в другие подразделения и/или в другие медицинские организации для осуществления первичной записи.

19.9. Информирование пациента об отмене приема врача и перезапись на свободное время или к специалисту этого же профиля.

19.9.1. Информирование пациентов о правилах подготовки к исследованиям (рентгеноскопии, рентгенографии, анализам крови, желудочного сока и т.д.).

19.9.2. Подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием или вызвавших врача на дом.

19.9.3. Доставка медицинской документации пациентов в кабинеты врачей.

19.9.4. Оформление листков (справок) временной нетрудоспособности, подтверждение соответствующими печатями выданных больным справок, направлений, рецептов и выписок из медицинской документации, строгий учет и регистрация в специальных журналах листков (справок) временной нетрудоспособности и рецептурных бланков.

19.9.5. Сортировка и раскладка по участкам результатов выполненных лабораторных, инструментальных и иных обследований.

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОЧЕГО ПРОЦЕССА АДМИНИСТРАТОРА РЕГИСТРАТУРЫ

Обязанности администратора регистратуры:

1. Работать в соответствии с Положением о регистратуре, графиком работы и Правилами внутреннего распорядка, утвержденными приказом руководителя медицинской организации.

2. Обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей медицинской организации, созданию комфортных условий.

3. Обеспечивать прием (встречу) посетителей в фойе медицинской организации.

4. Четко и доступно отвечать 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 предоставлять необходимую информацию в пределах своей компетенции.

5. Информировать посетителей о доступных способах дистанционной записи на прием к врачу.

6. Разъяснять посетителям необходимость заполнения медицинской документации, информированного согласия на обработку персональных данных, анкет.

7. Объяснять посетителям маршруты движения внутри медицинской организации.

8. Сопровождать посетителей в случае необходимости в требуемое подразделение или к ответственному работнику медицинской организации.

9. Иметь на своем рабочем месте расписание врачей всех специальностей, телефоны и адреса основных служб здравоохранения республики и Российской Федерации, телефоны и адреса медицинских организаций, оказывающих экстренную помощь в вечернее, ночное время, в выходные и праздничные дни, телефоны и адреса аварийных служб, а также другую необходимую информацию.

10. Осуществлять контроль за состоянием информационных стендов, своевременным обновлением информации о режиме работы медицинской организации, медицинского персонала, введении дополнительных услуг.

11. Вносить предложения по созданию в фойе медицинской организации благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, чистота и порядок).

12. При задержке начала приема специалистов уточнить у персонала о причинах задержки, времени ожидания, передать пациентам полученную информацию в вежливой, доступной форме.

13. Применять меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций среди посетителей.

14. Информировать пациентов о порядке и об инстанциях подачи обращений с жалобами на организацию работы медицинской организации. Принимать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием. Обращения посетителей с жалобами на организацию работы медицинской организации своевременно предоставлять компетентным специалистам учреждения для рассмотрения по существу. Контролировать наличие анкет с опросом о качестве предоставленных услуг.

15. Соблюдать принципы этики и деонтологии.

16. Вести разговоры с посетителями в любой ситуации вежливо, корректно, с должным терпением и уважением к посетителю.

17. В момент обращения посетителя соблюдать правила встречи: поприветствовать, назвать свое имя и отчество, уточнить цель посещения медицинской организации, помочь освоиться в окружающей обстановке.

18. Соблюдать правила этики и деонтологии при общении с пациентами, вести разговоры с сотрудниками медицинской организации, только связанные с выполнением своих обязанностей и производственной деятельностью, не обсуждать посетителей или сотрудников медицинской организации, не обсуждать и не использовать информацию, полученную при выполнении должностных обязанностей.

19. Предоставлять отчет старшему медицинскому регистратору по окончании рабочей смены (количество обратившихся, тематика задаваемых вопросов, наличие конфликтных ситуаций и т.д.).

20. Принимать участие в мероприятиях, организуемых администрацией медицинской организации.

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ НАГЛЯДНОЙ ИНФОРМАЦИИ В РЕГИСТРАТУРЕ

1. Информация, необходимая для организации медицинской помощи пациентам, обратившимся в поликлинику, должна размещаться в холле регистратуры медицинской организации.

2. Для размещения информации можно использовать стенды, электронное табло, справочный терминал (электронное устройство индивидуального информирования пациента).

3. Оборудуются указатели маршрута движения к кабинетам и отделениям.

4. Информация должна быть ориентирована на пациента и доступна для его внимания:

4.1. используется понятный заголовок;

4.2. описывается четкий алгоритм действий: указывается четкая последовательность действий, определенные шаги по пунктам, используются побудительные глаголы - возьмите, сделайте и т.д. - главное объяснить весь порядок действий для типичных ситуаций (например, объявление по диспансеризации);

4.3. необходимо избегать избыточной информации;

4.4. правильно используются цитаты из законодательных актов с доступным комментированием.

5. Блок визуальной информации содержит:

5.1. поэтажный указатель кабинетов и структурных подразделений (названия и номера);

5.2. порядок обращения за медицинской помощью;

5.3. порядок приема граждан в данной медицинской организации;

5.4. права на льготы при получении медицинской помощи;

5.5. правила вызова врача на дом, номера телефонов вызова врача на дом;

5.6. порядок предварительной записи на прием к врачам;

5.7. расписание приема врачей и работы лечебно-диагностических подразделений (указываются Ф.И.О. врача полностью, специальность, номер кабинета, часы и дни приема);

5.8. адреса медицинских организаций, оказывающих экстренную специализированную помощь населению в выходные дни;

5.9. часы и объем работы кабинета (отделения) неотложной помощи, доврачебного приема, смотрового кабинета;

5.10. правила подготовки к исследованиям (анализы крови, рентгенография, рентгеноскопия и т.д.);

5.11. порядок обращения к дежурному администратору (указываются Ф.И.О. полностью, должность, номер кабинета и номер телефона);

5.12. сведения об администрации медицинской организации (указываются Ф.И.О. главного врача и его заместителей, номера кабинетов и номера телефонов);

5.13. адреса, телефоны страховых медицинских организаций, работающих в системе обязательного медицинского страхования;

5.14. информация о вышестоящих органах в системе здравоохранения (Ф.И.О. руководителей, номера телефонов, адреса (места расположения));

5.15. адреса (места расположения) ближайшего и дежурного аптечного учреждения, пункта отпуска лекарственных средств, в том числе по льготным и бесплатным рецептам.

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ХРАНЕНИЯ И ВЫДАЧИ АМБУЛАТОРНЫХ КАРТ В РЕГИСТРАТУРЕ

1. Порядок хранения и движения медицинских карт амбулаторного больного целесообразно регламентировать приказом главного врача медицинской организации.

2. Система хранения первичной медицинской документации должна исключать нарушение конфиденциальности и возможность незаконного доступа к ней.

3. Медицинская карта амбулаторного больного является документом медицинской организации и содержит информацию, которая составляет врачебную тайну.

4. Медицинская карта амбулаторного больного хранится в регистратуре: по участкам и в пределах участков по улицам, домам, квартирам и алфавиту (при отсутствии участков в соответствии с системой хранения медицинских карт амбулаторного больного, принятой в конкретной медицинской организации). Хранение медицинских карт амбулаторного больного в регистратуре осуществляется на специальных стеллажах, обеспечивающих удобный и быстрый поиск карт. Карты граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг, маркируются литерой "Л".

5. Пациент или его законный представитель (при наличии установленных законом документов, подтверждающих его законное представительство), имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

6. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

7. В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, свидетельство о регистрации и другие);
- гражданство;

- серия и номер полиса обязательного медицинского страхования, наименование страховой организации, выдавшей полис;

- контактный телефон;

- код льготы, период ее действия.

8. После завершения приема все медицинские карты амбулаторного больного сдаются в регистратуру.

9. Накануне, перед днем приема, медицинские регистраторы осуществляют поиск амбулаторных карт пациентов, назначенных на прием к врачам поликлиники на следующий день. По контактными телефонам уточняют, придут ли пациенты на прием, оформляют и раскладывают амбулаторные карты пациентов по ячейкам врачей, осуществляющих прием.

10. При назначении повторного визита пациентов медицинские карты амбулаторного больного раскладываются в ячейку врача (в соответствующий день недели согласно дате повторного приема).

11. При назначении консультации врача-специалиста поликлиники с приема медицинская карта амбулаторного больного передается с сопроводительным листком непосредственно в кабинет врача-консультанта.

12. При назначении рентгенологического исследования, УЗИ-исследования, эндоскопического исследования и т.д. медицинскую карту амбулаторного больного необходимо передавать по запросу в день исследования в кабинет исследования с последующим возвратом в этот же день.

13. Во всех случаях изъятия амбулаторных карт пациентов (на проверку, экспертизу, подготовку ответов на запросы и т.д.) из регистратуры медицинский регистратор оставляет запись в журнале с отметкой об изъятых картах, времени их изъятия, цели изъятия, времени возврата и местонахождении их вне регистратуры.

14. Хранение амбулаторной карты вне медицинского учреждения, в котором она была оформлена, недопустимо.

## ПРИМЕРНЫЙ АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ МЕДИЦИНСКОГО РЕГИСТРАТОРА ПРИ ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТОМ

1. При обращении пациентов в регистратуру лично или по телефону медицинский регистратор уточняет Ф.И.О. пациента.
2. При ведении дальнейшего диалога обращаться к пациенту следует по имени-отчеству, вежливо, доброжелательно, спокойно. При ведении диалога можно использовать обращения "Будьте добры" или "Будьте любезны".
3. При общении с пациентом недопустимы панибратские обращения: "Лапушка", "Дорогуша", "Котик" и т.д., а также обезличено-вульгарные: "мужчина", "женщина", "больной". Речь должна быть литературно правильной, без слов-паразитов и бытовых выражений.
4. Персонал не обсуждает при пациентах посторонние проблемы, личные дела, других сотрудников, других пациентов.
5. Если у вас деловой и актуальный разговор, следует извиниться перед пациентом и постараться завершить беседу персональную или по телефону максимально быстро.
6. Все разговоры в регистратуре ведутся не громко.
7. При общении с пациентами в регистратуре необходимо использовать темп речи медленный, ритм речи размеренный. Выговаривать необходимо все звуки, окончания слов, полные названия отделений, процедур, обследований, специальностей. Следует помнить, что медицинские аббревиатуры и сокращения, а также медицинский сленг понятны только специалистам.
8. Если с первого раза вы не сумели понятно ответить на заданный вопрос - это не повод для раздражения на непонимание пациента, его уточнения и повторы. Следует все объяснить и повторить необходимое количество раз спокойно и медленно. Можно предложить пациенту записать информацию.
9. При сообщении информации пациенту, обратившемуся в регистратуру, все цифры в вашем ответе надо произносить четко и размеренно: дату, время, номер кабинета, номер телефона и т.д.
10. Во время работы по телефону в справочном режиме при поиске нужной информации не молчите, прокомментируйте свои действия:
  - минуточку, подождите, пожалуйста;
  - будьте добры подождать, я сейчас найду необходимую информацию;
  - я сейчас уточню;

- я сейчас узнаю для вас;
- минуточку, подождите, пожалуйста, я сейчас занимаюсь вашим вопросом;
- я могу предложить вам следующее;
- если вы оставите свой номер телефона, я уточню информацию и обязательно перезвоню вам.

11. Недопустимы пререкания, споры. В ваших ответах должны чувствоваться доброжелательность, заинтересованность, вежливость.