

Порядок записи на плановый приём к врачам поликлиники

1. Предварительная запись пациентов в амбулаторно-поликлинические учреждения Екатеринбурга производится:

- по телефону Единой городской регистратуры: 204-76-76,
- по телефонам регистратур территориальных поликлиник,
- при непосредственном обращении пациента в регистратуру поликлиники.
- с помощью автоматизированного рабочего места врача,
- через сервис «Запись на приём к врачу» на Интернет-портале екатеринбург.рф.
- с помощью инфомата (при его наличии)

2. Доступность предварительной записи на плановый приём к врачу:

- к участковым специалистам - в течение 3-х рабочих дней с момента обращения пациента.
- к узким специалистам - в течение 10-ти рабочих дней с момента обращения пациента

3. Пациентам, находящимся на лечении в дневном или круглосуточном стационаре медицинских учреждений, запрещено вписываться на консультации к любым врачам амбулаторно-поликлинических учреждений. При наличии показаний консультации врачей-специалистов будут организованы для них непосредственно в дневном или круглосуточном стационаре

4 Пациент имеет возможность самостоятельно записаться по Интернету и телефону Единой городской регистратуры на плановый прием к следующим врачам:

- в поликлиниках, обслуживающих взрослое население: к участковому врачу-терапевту, к врачу акушеру-гинекологу, офтальмологу, стоматологу;
- в поликлиниках, обслуживающих детское население: к участковому врачу-педиатру, офтальмологу, стоматологу.

Администрация медицинской организации вправе расширить данный перечень специалистов для самостоятельной записи

5. Необходимость в проведении консультации узкими специалистами определяет участковый врач. Участковый врач записывает пациента на консультацию со своего автоматизированного рабочего места. По окончании приёма участковый врач обязан сообщить пациенту дату, время и место проведения консультации.

6. При отсутствии возможности записи на прием к узкому специалисту в течение 10-ти рабочих дней с момента обращения пациента данные о пациенте в день обращения заносятся участковым врачом и/или сотрудником регистратуры в журнал «Лист ожидания» (Приложение № 1). В данном случае дополнительный период ожидания записи не может превышать 5-ти рабочих дней.

При работе с журналом «Лист ожидания», сотрудники регистратуры

- производят запись пациента на приём к узкому специалисту и информируют пациента о дате, времени и месте консультации,
- при отсутствии свободных мест свыше 5-ти дней ожидания сотрудники территориальной поликлиники по согласованию с пациентом (после телефонного звонка):
 - производят запись пациента к смежному по профилю специалисту или к участковому врачу и информируют пациента о дате, времени и месте консультации,
 - производят запись к специалисту в другое ЛПУ или в городской консультативный центр и информируют пациента о дате, времени и месте консультации,
 - по желанию пациента оставляют его в листе ожидания до времени выхода необходимого специалиста.

Дозвон регистраторов до пациента осуществляется по контактному телефону пациента занесённому с его слов в «Лист ожидания». В случае, если пациент не отвечает на телефонные звонки в течение 3-х рабочих дней подряд, он исключается из списка в журнале «Лист ожидания». При этом регистратор обязан внести в журнал «Лист ожидания» информацию о результате повторных контрольных звонков, их датах и времени, а о факте исключения пациентов из «Листа ожидания» ежедневно сообщать старшему регистратору. Заведующий поликлиникой еженедельно осуществляет контроль ведения журнала «Лист ожидания» и проводит анализ доступности помощи врачей-специалистов для прикрепленного населения.

7. Запись на повторный приём к врачу (участковому врачу, узкому специалисту), осуществляется в кабинете приёма с автоматизированного рабочего места врача или во время выполнения вызова к пациенту на дом. Пациенту сразу же сообщается дата и время повторного посещения. Запрещается предлагать пациенту записываться на повторное посещение по Интернету, поскольку пока не закрыт случай заболевания, запись по Интернету невозможна.

8. Диспансерные пациенты имеют право записаться на консультацию к

узкому специалисту по профилю диспансерного наблюдения, минуя консультацию участкового врача при наличии у них подтвержденного статуса «Д» - диспансерный пациент в программе АИС «МИР». Это можно сделать одним из следующих способов:

- через сервис «Запись на приём к врачу» на Интернет-портал екатеринбург.рф.
- через Единую городскую регистратуру по телефону 204 -76 -76,
- через регистратуру территориальной поликлиники (при очном обращении или по телефону),
- во время предыдущего приёма у врача - на последующий приём у этого же врача или врача, замещающего данного специалиста на время его отсутствия

9. Запись пациентов на диагностические и лабораторные исследования проводится в кабинете врача, в том числе с использованием автоматизированного рабочего места врача. В конце приёма пациент должен быть проинформирован врачом о дате, времени и месте проведения диагностических и лабораторных исследований. Выдача направления в заборный пункт для проведения лабораторных исследований должна происходить с учетом рационального использования рабочего времени пациента:

- с 7:30 до 9:00 часов приоритетное направление работающего населения,
- с 9 00 до 12:00 часов направление неработающего населения и пациентов, находящихся на больничном листе.

9. Срок ожидания плановых диагностических и лабораторных исследований не должен превышать 14-ти календарных дней. Неотложные исследования пациентам проводятся на следующий рабочий день поликлиники или в день приёма.

В случае отсутствия доступной записи на диагностические и лабораторные исследования при оказании плановой помощи врач обязан записать пациента в журнал «Лист ожидания» с последующим его информированием о дате и времени исследования. Максимальный срок ожидания плановых исследований в «Листе ожидания» составляет 30 календарных дней.

Регламент организации работы регистратуры поликлиники

1. Настоящий Организационный стандарт устанавливает порядок организации работы регистратуры поликлиник.

2. Регистратура является структурным подразделением, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевре-

менную запись и регистрацию больных на приём к врачу, в том числе с использованием современных информационных технологий.

3. Стандарт структуры регистратуры:

- в структуре регистратуры поликлиники должны быть:
- рабочие места (окна) регистраторов,
- помещение для выдачи листков нетрудоспособности,
- рабочее место для дежурного администратора в холле поликлиники (предусмотрено для всех поликлиник, кроме удалённых филиалов),
- помещение для хранения и подбора медицинской документации,
- информационные стенды для населения.

4. Обязанности регистраторов:

- регистраторы в своей работе обязаны использовать алгоритмы записи на приём к врачу,
- проведение предварительной записи на приём к участковым врачам и врачам-специалистам при очном обращении пациентов в регистратуру,
- проведение удалённой предварительной записи в городские консультативные центры с предоставлением пациентам информации о дате и времени приёма, адресе консультативного центра и порядке его работы,
- оформление талонов амбулаторного пациента,
- ведение журнала «Лист ожидания» и информирование пациентов о времени и дате приёма или исследования, на которые произведена запись, а также сроках ожидания,
- информирование посетителей поликлиники о времени приёма врачей всех специальностей, режиме работы лабораторий, диагностических кабинетов. Центра здоровья, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, о порядке выписки рецептов на лекарственные средства, рецептов на питание детей раннего возраста и предоставление иной справочной информации,