

Общество с ограниченной ответственностью  
«СИЛУЭТ»

Обособленное подразделение  
Медицинский центр «Авис»

Положение о регистратуре  
Медицинского центра «Авис»  
ООО «Силуэт»

Приложение № 1

к приказу от 31.12.2019 № 31

Утверждаю  
Главный врач



О.Н. Игнатова

2019 г.

Настоящее Положение о регистратуре Медицинского центра «Авис» ООО «Силуэт» (далее – Положение) определяют порядок организации работы регистратуры Медицинского центра «Авис» (далее – Центр) ООО «Силуэт» (далее - Общество)

## 1. Общие положения

- 1.1. Регистратура Центра, организующая амбулаторный приём, является структурным подразделением Центра, призванным обеспечивать своевременную регистрацию пациентов на приём к врачу.
- 1.2. Регистратура находится в непосредственном подчинении главного врача.
- 1.3. Регистратура обеспечивает формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию пациентов на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.
- 1.4. В составе регистратуры: рабочее место администратора регистратуры, помещение для хранения и подбора медицинской документации, помещение для оформления медицинских документов, помещение под медицинский архив.
- 1.5. Непосредственное руководство работой регистратуры осуществляет старший администратор, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом главного врача.
- 1.6. Информационные стенды, расписания приема врачей в холле регистратуры оформлены в понятной и доступной для пациентов форме, в визуальном доступном месте и обновляются ежемесячно. На информационных стендах размещается информация о возможности записи на прием к врачу дистанционно по единому бесплатному номеру телефона.
- 1.7. В холле регистратуры, на высоте, оптимальной для просмотра посетителей, с учетом площади помещения размещена цифровая видеотехника, предназначенная для демонстрации видеоматериалов профилактической направленности. Ответственный специалист, назначенный приказом главного врача, обеспечивает ежедневную трансляцию видеоматериалов профилактической направленности в течение всего времени работы регистратуры.
- 1.8. Каждый администратор обеспечен рабочим стационарным многоканальным телефоном, персональным компьютером с выходом в сеть Центра, именным бейджем с указанием Ф.И.О. и должности, принтером.
- 1.9. Администратор должен иметь соответствующий внешний вид: опрятную медицинскую форму и медицинскую обувь, именную бейдж, опрятный маникюр, макияж, причёску.

## 2. Основные задачи регистратуры

- 2.1. Организация предварительной и неотложной записи пациентов на приём к врачу при их непосредственном обращении в поликлинику, по телефону, а также с использованием автоматизированной информационной системы, интернет технологий и дополнительных электронных устройств.
- 2.2. Обеспечение четкого регулирования интенсивности потока населения с целью создания равномерной нагрузки врачей и распределение его по видам оказываемой медицинской помощи.
- 2.3. Обеспечение своевременного подбора, правильное ведение и хранение картотеки Центра.
- 2.4. Обеспечение своевременного внесения данных в автоматизированную информационную систему записей на приём к врачу.



- 2.5. **Организация взаимодействия между сторонами**, участвующими в информационном обмене записи на приём к врачу.
- 2.6. **Для осуществления этих задач регистратура организует и осуществляет:**
- 2.6.1. информирование населения о времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, в том числе в выходные и праздничные дни, с указанием часов приёма, номеров кабинетов;
  - 2.6.2. информирование населения о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем; адресах аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь населению в вечернее, ночное время и в воскресные и праздничные дни;
  - 2.6.3. информирование населения о телефонах и адресах страховых медицинских организаций, вышестоящих организациях здравоохранения;
  - 2.6.4. информирование населения о правилах использования интернет технологий и дополнительных электронных устройств;
  - 2.6.5. подбор медицинских карт, записавшихся на приём;
  - 2.6.6. хранение медицинской документации (медицинские карты амбулаторных больных), исключая возможность нарушения конфиденциальности.
- 2.7. **Администратор:**
- осуществляет запись пациентов на прием;
  - организует врачебный прием;
  - управляет инфраструктурой центра;
  - управляет несоответствиями;
  - управляет документацией и записями;
- 2.8. **Обязанности, права и ответственность старшего администратора, администраторов** прописаны в Должностных инструкциях старшего администратора и администратора.
- 2.9. **Алгоритм поведения администраторов, принципы этики и деонтологии, правила общения** прописаны в Кодексе и Правилах этики Медицинского центра «Авис»

### **3. Обязанности работников регистратуры**

- 3.1. Работать в соответствии с Положением о регистратуре, графиком работы и Правилами внутреннего распорядка, утвержденными приказом главного врача.
- 3.2. Обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей Центра, созданию комфортных условий.
- 3.3. Обеспечивать прием (встречу) посетителей в холле Центра.
- 3.4. Четко и доступно отвечать на вопросы пациентов о порядке работы Центра, времени и месте приема врачей всех специальностей, видах оказываемой медицинской помощи, проводимых специальных акциях, программах и предоставлять необходимую информацию в пределах своей компетенции.
- 3.5. Разъяснять посетителям необходимость заполнения медицинской документации, информированного согласия на обработку персональных данных, анкет.
- 3.6. Объяснять пациентам маршруты движения внутри Центра.
- 3.7. Иметь на своем рабочем месте расписание врачей всех специальностей, телефоны и адреса основных служб здравоохранения СПб, а также другую необходимую информацию.
- 3.8. Следить в холле за благоприятным микроклиматом (комфортное освещение, вентиляция, чистота и порядок).
- 3.9. Применять меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций среди пациентов.
- 3.10. Соблюдать принципы этики и деонтологии.
- 3.11. Предоставлять отчет старшему администратору по окончании рабочей смены (количество обратившихся, тематика задаваемых вопросов, наличие конфликтных ситуаций и т.д.).

### **4. Организация хранения и выдачи амбулаторных карт в регистратуре**

- 4.1. Порядок хранения и движения медицинских карт пациентов регламентируется приказом главного врача Центра.

- 4.2. Система хранения первичной медицинской документации должна исключать нарушение конфиденциальности и возможность незаконного доступа к ней.
- 4.3. **Медицинская карта пациента является документом Центра и содержит информацию, которая составляет врачебную тайну.**
- 4.4. Медицинская карта пациента хранится в регистратуре по алфавиту, на специальных стеллажах, обеспечивающих удобный и быстрый поиск карт.
- 4.5. Пациент или его законный представитель (при наличии установленных законом документов, подтверждающих его законное представительство), имеют право на основании письменного заявления запросить выписку из своей медицинской документации.
- 4.6. В регистратуре Центра ведется медицинская документация: при первичном обращении заводится **медицинская карта пациента**, заключается **Договор** на оказание платных медицинских услуг, составляется **План лечения и подсчитывается стоимость**, заполняется **Анкета**, информационное добровольное **Согласие**, Индивидуальный план профилактических мероприятий и Гарантийный талон. Все формы этих документов утверждаются отдельным приказом Центра.
- 4.7. После завершения приема все медицинские карты пациентов сдаются в регистратуру.
- 4.8. Накануне, перед днем приема, администраторы осуществляют поиск медицинских карт пациентов, назначенных на прием к врачам Центра на следующий день. По контактными телефонам уточняют, придут ли пациенты на прием, оформляют и раскладывают медицинские карты пациентов по ячейкам врачей, осуществляющих прием.
- 4.9. **При назначении рентгенологического исследования** медицинскую карту пациента необходимо передавать по запросу в день исследования в кабинет исследования с последующим возвратом в этот же день.
- 4.10. **Во всех случаях изъятия медицинских карт** пациентов (на проверку, экспертизу, подготовку ответов на запросы и т.д.) из регистратуры администратор оставляет **запись в журнале** с отметкой об изъятых картах, времени их изъятия, цели изъятия, времени возврата и местонахождении их вне регистратуры.
- 4.11. Хранение медицинской карты вне Центра недопустимо.
- 4.12. Медицинская документация, которая оформляется в регистратуре Центра, хранится в специальном помещении на полках и шкафах, которое закрывается на ключ на период нерабочего времени.
- 4.13. **Ответственность за сохранность персональных данных** пациентов, медицинских карточек и медицинской документации лежит на администраторах и старшем администраторе.

Разработано:  
Исполнительный директор



Л.П. Верменская

С должностной инструкцией ознакомлены:

Ильинская С.В.  
(Фамилия, инициалы)

Новикова А.И.  
(Фамилия, инициалы)

Иванова М.А.  
(Фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, инициалы)

✓ [Signature] 21.12.2019  
(подпись) (дата)

✓ [Signature] 21.12.2019  
(подпись) (дата)

✓ [Signature] 09.01.2020  
(подпись) (дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись) (дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись) (дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись) (дата)