Утверждаю

Главный врач ГБУЗ АО «Архангельская

городская клиническая поликлиника №1»

А.С. Фомина

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015

**Положение о регистратуре ГБУЗ АО «Архангельской городской клинической поликлиники№1»**

1. **Общие положения**

1.1. Положение о регистратуре ГБУЗ АО «Архангельской городской клинической поликлиники№1» (далее Положение) является организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, получения услуги «талона на прием к врачу», вызова врача на дом, заверения различных документов, взаимодействия пациента и сотрудника регистратуры Поликлиники.

Положение разработано в целях повышения качества и доступности предоставляемой услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, определения сроков и последовательности действий сотрудников регистратуры Поликлиники.

1.2. Распорядок работы регистратуры определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящим Положением, приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники и иными локальными нормативными актами.

1.3 Регистратура городской поликлиники является структурным подразделением Поликлиники, призванным обеспечивать своевременную регистрацию больных на прием к врачу в поликлинике, через сервисы «Интернет -портал» и инфомат с выдачей талона на прием к врачу, посещение пациентов на дому, выдачу листов нетрудоспособности, заверение справок на основе регламентирующей документации и др.
1.4. Положение включает:

-порядок взаимодействия пациента и сотрудников регистратуры Поликлиники;

- порядок записи на прием к врачу;

- порядок вызова врача на дом;

-порядок разрешения конфликтных ситуаций;

-информацию о перечне медицинских услуг, порядке их оказания.

1.5. Положение о регистратуре должно находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Положения должны быть вывешены в учреждении на видном месте и расположены на официальном сайте поликлиники.

1.6. На получение бесплатной медицинской услуги приема врача имеют право физические лица:

-граждане Российской Федерации (законные представители, доверенные лица);

-иностранные граждане в соответствии с международными соглашениями, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации;

-иные категории граждан в соответствии с законодательными актами РФ.

1.7.Основными задачами регистратуры городской поликлиники являются:

- организация предварительной и неотложной записи больных на прием к врачу как при их непосредственном обращении в Поликлинику, так и по телефону, посредством удаленного доступа через «Интернет», инфомат;

- обеспечение четкого регулирования интенсивности потока пациентов с целью создания равномерной нагрузки врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;

- обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей, правильное ведение и хранение картотеки и архива Поликлиники.

**2.Обязанности регистратуры**

2.1. Для осуществления этих задач регистратура организует и осуществляет:

- информацию для населения о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели, в том числе в выходные и праздничные дни, с указанием часов приема, номеров кабинетов;

- информацию о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями; адресах аптек, оказывающих экстренную врачебную помощь населению в вечернее, ночное время и в воскресные и праздничные дни;

- информацию о порядке работы поликлиники;

- осуществляет запись на прием к врачам поликлиники и регистрацию вызовов врачей на дом. Направляет в установленном порядке обратившихся в поликлинику на профилактические осмотры;

- осуществляет подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием или вызвавших врача на дом; доставку медицинских карт в кабинеты врачей;

- оформление листков и справок временной нетрудоспособности, подтверждение соответствующими печатями выданных больным справок, направлений, рецептов и выписок из истории болезни;

-сортировка и раскладка выполненных лабораторных анализов, электрокардиографических и др. обследований;

- строгий учет и регистрацию в специальных журналах листков и справок временной нетрудоспособности.

2.2. В состав регистратуры Поликлиники входят:

-рабочие места регистраторов,

- стол справок,

-рабочие места для приема и регистрации вызовов врача на дом,

 -помещение для хранения и подбора индивидуальных карт амбулаторного больного,

- помещение для оформления медицинских документов,

- медицинский архив.

 **3. Срок предоставления услуги**

3.1.Запись на прием к врачу при введении услуги через сервис «Интернет -портал» осуществляется в момент обращения гражданина на портал.

3.2.При обращении пациента в регистратуру лично или по телефону - срок регистрации запроса осуществляется в течение нескольких минут.

 **4. Показатели доступности и качества услуги**

4.1.Показателями доступности предоставления услуги являются:

- услуга предоставляется заявителю бесплатно,

- беспрепятственная возможность обращения за получением услуги;

- отсутствие задержек в приеме документов, необходимых для предоставления услуги;

- время предоставления услуги.

4.2.Показателями качества предоставления услуги являются:

- соответствие требованиям Положения;

- наличие различных каналов получения услуги;

- соблюдение сроков предоставления услуги;

-комфортность получения услуги;

-соблюдение правил этики и деонтологии;

- отсутствие обоснованных жалоб.

**5. Предоставление информации об организации оказания услуги**

5.1.Информация предоставляется:

- на сайте медицинского учреждения;

- в устной форме при личном обращении заявителя (его законного представителя);

- по телефону;

- на информационном стенде в холле регистратуры поликлиники.

5.2.Основными требованиями предоставления информации являются:

- актуальность;

- своевременность;

- полнота;

-понятность;

- доступность.

**6. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, информационным стендам и перечню документов, необходимых для предоставления услуги**

6.1. Требования к помещению регистратуры:

- соответствие санитарным правилам и нормам;

- соответствие требованиям пожарной безопасности;

- соответствие требованиям по защите информации при обработке персональных данных;

- наличие автоматизированных рабочих мест;

- наличие доступа к сети Интернет;

- наличие оргтехники для печати, копирования, сканирования документов;

- наличие средств связи;

-обеспечение комфортных условий для граждан.

6.2.Требования к залу ожидания:

- соответствие санитарным правилам и нормам;

- соответствие требованиям пожарной безопасности;

- обеспечение комфортных условий для граждан.

6.3.Требования к информационным стендам о предоставлении услуги и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой услуги:

- наличие Порядка предоставления услуги;

- наличие информации о графике работы по предоставлению услуги;

- наличие сведений о специалистах с указанием должности, фамилии, имени и отчества, времени приёма, номера кабинета;

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;

- наличие информации об органах, осуществляющих контроль и надзор за предоставлением услуги;

- наличие информации о порядке получения услуги посредством сервисов «Интернет- портал».

**7. Прядок обращения пациентов в Поликлинику**

7.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики, лечения и реабилитации в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане закрепляются за Поликлиникой преимущественно по территориально-участковому принципу (Постановление Правительства Архангельской области от 14 октября 2014 г. N 430-пп "Об утверждении территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Архангельской области на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов").

7.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи,  помощь оказывается врачом отделения неотложной медицинской помощи как в Поликлинике, так и на дому. При необходимости экстренного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону.

7.3. Медицинская помощь населению осуществляется преимущественно по территориальному принципу непосредственно в Поликлинике или на дому.

7.4 В Поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00, в субботу и воскресенье с 9-00 до 15-00.   Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать врача на дом по телефону, при личном обращении с 8-00до 19-00, в субботу с 9-00 до 12-00.

В выходные и праздничные дни: приём больных врачами в Поликлинике, приём вызовов на дом осуществляется по дополнительному графику, утвержденным главным врачом Поликлиники.

7.5Медицинская помощь вне Поликлиники осуществляется в следующих случаях:

 - при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура - 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной и неотложной помощи); тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);

- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом.

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами- специалистами по направлению врача терапевта.

7.6. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт), СНИЛС и действующий страховой полис ОМС;

при обращения пациента, прикрепленного для медицинского обслуживания к другой медицинской организации, он должен предоставить направление на прием врача -специалиста из другой медицинской организации.

7.7.Отсутствие документа, удостоверяющего личность, страхового медицинского полиса обязательного страхования не является основанием для отказа в оказания первичной медико-санитарной помощи в экстренном и неотложном порядке.

7.8.В регистратуре Поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС, контактный телефон.

Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

7.8.Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинеты регистратором или медицинским работником из числа среднего медицинского персонала.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники!

7.9. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, путем электронной записи через “Интернет- портал”, посредством инфомата, установленного в холле. Электронная запись через “Интернет- портал” и посредством инфомата не осуществляется к следующим врачам-специалистам: кардиологу, гастроэнтерологу, физиотерапевту.

 Выдача повторных талонов осуществляется как лечащим врачом, так и при обращении в регистратуру. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается участковым врачом или заведующим отделением.

Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов не должна превышать сроков, указанных в Программе государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи жителям Архангельской области.

7.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте Поликлиники.

7.11. Перечень оснований для отказа в оформлении талона на прием в плановом порядке:

- отсутствие полиса обязательного медицинского страхования;

- отсутствие документа, удостоверяющего личность;

- нахождение гражданина в момент предоставления услуги в состоянии, унижающем человеческое достоинство: алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;

- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения, или видимые признаки подделки.

7.12.Результатом услуги, оказанной регистратурой, является «Талон на прием», зафиксированный в компьютерной базе данных Поликлиники, в котором указаны: дата и время приема врача, фамилия, имя, отчество врача; кабинет, где будет проводиться прием/исследование.

7.13. В случае отсутствия данных пациента в компьютерной базе данных ГБУЗ АО «АГКП№1» необходимо заполнить заявление на прикрепление для медицинского обслуживания (постоянное либо временное), оформить электронную медицинскую карту, информированное добровольное согласие и заполнить обязательные поля.

7.14. При осуществлении записи на прием к врачу из других медицинских организаций, пациенту необходимо обратиться непосредственно в регистратуру ГБУЗ АО «АГКП№1».

 7.15.Запись на прием к специалистам медицинского диагностического центра женского здоровья «Белая роза» осуществляется по телефону в утвержденное главным врачом Поликлиники время. В день приема пациентке необходимо за 20 минут до назначенного времени приема обратиться в регистратуру МДЦ «Белая роза» для сверки персональных данных пациентки из базы данных с документами, удостоверяющими личность. В случае отсутствия пациента в базе данных ГАУЗ АО «АГКП№1» необходимо завести электронную медицинскую карту и заполнить обязательные поля.

**8.Права и обязанности пациентов:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

8.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
8.2. Пациент обязан:

-соблюдать режим работы учреждения;

-соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов;

-правила поведения в общественных местах;

-соблюдать требования пожарной безопасности;

-соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

-соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; соблюдать рекомендуемую врачом диету;

-уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

-уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

-бережно относиться к имуществу учреждения;

-при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

-уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

-соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях.

**9. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие  с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ.

9.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники или к дежурному администратору устно или в письменном виде.

9.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

9.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

9.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

9.7. Письменное обращение, поступившее администрации Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

9.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.