Приложение №4 к приказу № 205-О от 24.08.2020г.

**Положение о регистратуре отделения внебюджетной деятельности**

**СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №3»**

1. **Общие положения**
   1. Настоящее Положение о регистратуре отделения внебюджетной деятельности устанавливает основные задачи и функции регистратуры внебюджетной деятельности (далее – регистратура ВД) в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №3».
   2. Администрирование работы регистратуры осуществляет старшая медицинская сестра, назначаемая и освобождаемая от должности главным врачом СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №3», в соответствии с действующим законодательством РФ, находящаяся в непосредственном подчинении заведующего отделения внебюджетной деятельности.
   3. В структуру регистратуры входят:

* администраторы-кассиры регистратуры (регистраторы-кассиры регистратуры);
* администраторы амбулаторного ДМС;
* администраторы контакт-центра.
  1. Регистратура является структурным подразделением, осуществляющим функцию «первого контакта» с пациентом в рамках оказания медицинской помощи по полису добровольного медицинского страхования (далее ДМС) и платным услугам: обеспечение обмена информацией с пациентом (очно, по телефону контакт центра), оформление первичной документации, ведение документооборота (амбулаторные карты, договоры, стат.талоны, журналы) запись на прием, логистика потоков пациентов.
  2. Количество ставок администраторов-кассиров (регистраторов-кассиров) в регистратуре внебюджетной деятельности определяется главным врачом СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №3».
  3. Основными задачами регистратуры являются:
* организация записи пациентов на прием к врачу как при их непосредственном обращении в регистратуру или посредством сети Интернет, так и через контакт центр в рамках ДМС и платных услуг;
* ведение электронного расписания и записи на прием к специалистам в медицинских информационных системах (далее МИС);
* обеспечение документооборота: оформление первичной документации в электронном и бумажном виде, журналов, статистических талонов, а также по запросу руководства, ведение картотеки амбулаторных карт в электронном и бумажном виде. Обработка персональных данных должна осуществляться с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом РФ «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006;
* информирование пациентов о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы лабораторий, диагностических кабинетов, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов;
* информирование пациентов о правилах подготовки к исследованиям (рентгеноскопии, рентгенографии, анализа крови и т.д.)
* обеспечение явки больных по предварительной записи (напоминание по телефону за день до приема врача о дате и времени приема (ДМС и платные услуги);
* своевременное внесение всей необходимой информации о посещении врача пациентом в установленную электронную базу данных МИС;
* ведение архивного делопроизводства: в т.ч. выявление амбулаторных карт пациентов, не посещавших поликлинику в течение последних 5 лет, передача выявленных карт в архив, получение информации из архива по запросу.

1. **Порядок предоставления услуги**
   1. Работа регистратуры осуществляется: в рабочие дни с 8-00 до 20-00, в соответствие с графиком сменности. Точное время работы регистратуры размещено на сайте СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №3».
   2. Необходимые условия для оказания плановой медицинской помощи:
      1. Обязательным условием получения плановой медицинской помощи в рамках ДМС при обращении пациента является наличие действующего полиса ДМС как на бумажном, так и на электронном носителе.
      2. Обязательным условием получения плановой медицинской помощи в рамках платных услуг является заключение договора (заказчик) с исполнителем (СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №3»). При этом предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.
   3. Организация записи и направления на прием к врачу.
      1. Предварительная запись на прием осуществляется при личном обращении пациента или законного представителя в регистратуру, при обращении по телефону через контакт-центр (ДМС и платные услуги), посредством Интернета.
         1. Для осуществления записи пациента предварительно в электронном расписании приема врачей МИС отводится определенное количество слотов в день.
      2. Количество слотов определяют заведующие структурными подразделениями СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №3» в зависимости от потребностей в планах и технических возможностей.
      3. Алгоритм работы с пациентом определяется целью его посещения поликлиники.
   4. Обращения за медицинской помощью.
      1. Запись на прием при личном обращении пациента на платные услуги и с полисом ДМС.
         1. Администратор (регистратор) уточняет по документу, удостоверяющему личность (ФИО) пациента, адрес регистрации (места жительства) пациента, контактный телефон. Проверяет наличие полиса ДМС и согласования со страховой компанией. Заполняет все поля первичной документации в МИС. В обязательном порядке заполняются поля «телефон» и «место работы».

При обращении пациента на платные услуги администратор (регистратор):

* согласует с пациентом дату и время приема врача. Предлагает имеющиеся варианты. Резервирует слот для пациента в электронном расписании приема врачей МИС, указывая номер его контактного телефона.
* при записи на диагностические исследования записывает область исследования (по назначению специалиста)
* вносит номера контактных телефонов в электронный журнал приема врачей МИС
  + 1. В случае записи (предварительной записи) на прием к врачу посредством телефонного звонка (первичное обращение)
* пациент должен обратиться в регистратуру поликлиники за 15 минут до начала приема врача;
* пациент предъявляет медицинскому регистратору полис ДМС (при обращении через страховую компанию), документ, удостоверяющий личность;
* администратор-кассир (регистратор-кассир) осуществляет оформление амбулаторной карты пациента и оформляет статистический талон к врачу;
  + 1. Пациенту указывается номер кабинета, где будет осуществляться прием, время приема, фамилию имя отчество врача.
    2. При опоздании пациента на прием более чем на десять минут, администратор имеет право перенести прием пациента на другое свободное время амбулаторного приема при его наличии.

1. **Организация работы регистратуры, оснащение**
   1. Структура, оснащение регистратуры.
      1. Работа регистратуры должна быть организована с учетом формирования условий для максимального удобства пациентов.
      2. В регистратуре должно функционировать несколько окон для приема пациентов.
      3. Отдельное окно для оплаты услуг – касса.
      4. Телефонная запись на платные услуги для работы с пациентами по телефону.
   2. Для функционирования регистратуры должны выполняться следующие требования:

* в регистратуре одновременно работает не менее чем по одному администратору-кассиру (регистратору-кассиру) на одно рабочее место по графику, составленному старшей медицинской сестрой;
* каждый администратор-кассир (регистратор-кассир) взаимозаменяем;
* рабочие места оснащены компьютером и на компьютерах установлена МИС;
* в регистратуре установлены принтеры, позволяющие производить печать документов из МИС;
* в холле регистратуры имеется полный набор информации для пациентов, в т.ч. актуализированное расписание специалистов, извлечения из законодательных и иных нормативных актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги записи на прием к врачу, основания для отказа в предоставлении услуги, контактные номера телефонов и адреса электронной почты СПб ГБУЗ «городская поликлиника№3» и органов исполнительной власти.
* система информирования пациентов о проведении аудиофиксации разговоров (аудио информирование о проведении записи разговоров).
  1. Принципы работы «контакт центра».
     1. Организация работы осуществляется посменно.
     2. Оператор выполняет следующие функции:
* предоставление населению справочной информации о предоставляемых платных услуг, стоимости и врачах;
* запись на платные услуги;
* обзвон пациентов накануне приема.
  1. Медицинская карта амбулаторного больного является юридическим документом СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №3». Любое движение карт должно фиксироваться в учетных формах и МИС.
     1. Выдача амбулаторной медицинской карты.
     2. Во всех случаях изъятия карт (на проверку, экспертизу, подготовку ответов на запросы и т.д.) врач (медсестра) оставляют запись в специальном журнале и МИС с отметкой об изъятых картах, времени их изъятия, времени возврата и местонахождении их вне регистратуры.
     3. При выдаче карты на руки пациенту в соответствии с запросом (для судебно-медицинской экспертизы, суда, прокуратуры, следственных органов или других органов дознания, для консультации в другой медицинской организации и т.д.) или иной причиной производится только на основании официального запроса, либо письменного заявления пациента после согласования с главным врачом или его заместителями. При этом в Журнале регистрации выданных амбулаторных карт фиксируются:
* ФИО, адрес, контактный телефон пациента, данные документа, удостоверяющего личность;
* срок, на который выдана медицинская карта;
* причина выдачи;
* дата возвращения медицинской карты.
* заявление пациента с согласованием руководителя подшивается в специальную папку и храниться там вплоть до возвращения карты в регистратуру.
  + 1. Старшая медицинская сестра контролирует по журналу своевременность возвращение амбулаторной карты в регистратуру;
    2. Пациент имеет право на получение копии амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований, а так же справки об оказанных платных услугах для предоставления в налоговые органы.

В случае предоставления пациенту либо его законному представителю оригинала медицинского документа в медицинской организации сохраняется его копия.

1. **Осуществление административного контроля за работой регистратуры**
   1. Постоянный контроль за соблюдением последовательности административных действий и их сроков, определенных Регламентом работы администратора-кассира (регистратора-кассира) регистратуры отделения внебюджетной деятельности СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №3», осуществляет заведующий отделением внебюджетной деятельности СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №3». Контроль осуществляется проведением еженедельного мониторинга записи, очередности, аналитики МИС. Еженедельно проводятся совещания с сотрудниками регистратуры, администраторами ДМС и контакт-центра.
   2. Текущий контроль осуществляется заместителем главного врача по медицинской части путем проведения регулярных проверок соблюдения и исполнения сотрудниками регистратуры, положений Регламента работы администратора-кассира (регистратора-кассира) регистратуры отделения внебюджетной деятельности СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №3», не реже 1 раза в квартал.
   3. Старшая медицинская сестра несет персональную ответственность за качество оформления документов пациента, оформление амбулаторной карты, достоверность информирования пациента.