

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
Камчатского края «Петропавловск-Камчатская городская детская  
поликлиника №1»

---

**П Р И К А З № 529-пр**

20.11.2019 г.

г.Петропавловск-Камчатский

**О маршрутизации пациентов**

В целях улучшения качества и доступности медицинской помощи, повышения уровня удовлетворенности пациентами медицинской помощью

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок маршрутизации пациента ( Приложение 1).
2. Утвердить перечень медицинских услуг, предоставляемых врачом кабинета неотложной помощи (Приложение 2).
3. Утвердить Порядок предварительной записи пациентов в поликлинику (Приложение 3).
4. Начальнику ИТО Войцеховской У.Б. - разместить настоящий приказ на сайте медицинской организации.
5. Главной медицинской сестре Печуриной О.А. - ознакомить и внедрить приказ «О маршрутизацию пациента» в работу медицинских регистраторов в срок до 25.11.2019г.
6. Назначить ответственным лицом за маршрутизацию пациентов в регистратуре медицинского регистратора Кобякову Ю.
7. Назначить ответственным лицом за маршрутизацию пациентов во врачебных кабинетах заместителя главного врача по медицинской части Пластунову О.В.
8. Заместителю главного врача по медицинской части Пластуновой О.В. учитывать участие каждого медицинского работника при подведении итогов работы ежемесячно на комиссии.
9. Утвердить график дежурства заместителей главного врача в регистратуре до особого распоряжения (Приложение 4)
10. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



С.В.Кремер

Всего-5 экз.,

1-Канцелярия; главный врач;

2- Заместители главного врача : Пластунова О.В.; Блумс С.С., Варалы Д.В.

3-Войцеховская У.Б. 4.Печурина О.А. 5. Кобякова Ю.

## Порядок маршрутизации пациентов в ГБУЗ Камчатского края «Петропавловск – Камчатская городская детская поликлиника №1»

Первичный прием граждан осуществляется по территориальному принципу прикрепления населения.

### 1. Медицинский регистратор (дежурный администратор):

- При обращении пациента в поликлинику определяет какая медицинская помощь (услуга) необходима пациенту.
  - Рекомендует пациенту:
    - записаться на прием, непосредственно через окно регистратуры, при наличии свободных окон для записи в день обращения: **по заболеванию** - это «0» талоны (белый слот)
    - направить пациента (при обращении с заболеванием) в кабинет неотложной помощи (кабинет № 128 и кабинет № 124 ), в том числе в случае обращения не в часы приема участкового врача педиатра;
    - записаться на прием:
      - в инфомате (1 этаж)
      - на едином портале государственных услуг (ФЭР)
      - или через контакт-центр по телефону 300-704 в случае, если это дети до года (запись на вторник ежедневно с 12-00 до 18-00);  
в случае, если назначена повторная явка на прием по назначению врача педиатра , после посещения на дому (запись пациентов ежедневно с 13-00 до 18-00 );
- 1.3. При обращении пациента по телефону регистратор вносит реестровую запись на свободное время и дату приема врача.

Перечень медицинских услуг,  
предоставляемых в кабинете неотложной помощи.

1. Оказание неотложной помощи при:
  - 1.1. Острых заболеваний;
  - 1.2. Обострениях хронических заболеваний.
2. Проведение разового приема по заболеванию в день обращения.

Сроки ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме в течении 2-х часов с момента обращения в медицинскую организацию.

Порядок предварительной записи пациентов  
в ГБУЗ Камчатского края «Петропавловск – Камчатская  
городская детская поликлиника №1»

Прием пациентов, за исключением случаев неотложной медицинской помощи, ведется исключительно по записи. Запись осуществляется на две недели вперед.

**К температурающим детям необходимо оформить вызов врача на дом по телефону: 300-704 или в режиме «онлайн» через сайт медицинской организации.**

1. Предварительная запись пациента :

1.1. проводится по телефону контакт - центра 300-704 с понедельника по пятницу:

- для детей до года ежедневно с 12-00 до 18-00 (запись на вторник « День осмотра детей до года»);
- запись на прием по назначению врача - педиатра после осмотра детей на дому ежедневно с 13-00 до 18-00;
- запись детей состоящих на диспансерном наблюдении у врачей-специалистов (с 10.01.2020года);

1.2. лечащим врачом в кабинете во время приема в случае назначения повторной явки на прием или при необходимости консультации врача-специалиста, с оформлением направления ф.057/у, с указанием даты и времени явки к врачу.

1.3. Предварительная запись на параклинические виды исследований (рентгенография, УЗД, функциональная диагностика) проводится лечащими врачами из кабинета приема (с 10.01.2020года).

1.4. Врачом кабинета неотложной помощи при назначении повторного приема к какому-либо врачу – специалисту.

2. Предварительная запись может быть проведена медицинским регистратором при обращении в регистратуру, но не более, чем на 14 дней вперед к врачу-педиатру или врачу – специалисту (при наличии направления), ведущим амбулаторный прием в поликлинике.

3. Предварительная запись посредством самозаписи пациента :

- через инфомат в холле поликлиники (1 этаж);
- с использованием интернет-услуги «Записаться на прием» через портал госуслуг - [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru). / [gosuslugi.41.ru](http://gosuslugi.41.ru).

4. Пациентам (законным представителям) при личном обращении в регистратуру поликлиники необходимо предъявить регистратору следующие документы:

- страховой полис ребенка;
- паспорт одного из родителей (с детьми до 14 лет);
- свидетельство о рождении / паспорт ребенка (детям старше 14 лет);
- ИНН ребенка;
- СНИЛС (льготным категориям).

5. Пациент (законный представитель) должен предоставить оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии.

Требования регистратора о предъявлении документов, не указанных выше, для предоставления услуги не допускаются. На основании сведений, полученных от гражданина, регистратор производит реестровую запись на свободное время и дату приема врача.

При телефонном обращении необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе:

- *ФИО ребенка ;*
- *дата рождения;*
- *номер контактного телефона законного представителя;*
- *врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, и желаемую дату и время приема.*

На основании сведений, полученных от гражданина, регистратор вносит реестровую запись на свободное время и дату приема врача.

6. Гражданин имеет право отказаться от предварительной записи к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом регистратора медицинской организации не позднее, чем за 8 часов до назначенного времени приема.

График дежурства в регистратуре с 25.11.2019г.

Должность	ФИО	Период дежурства в регистратуре	Примечание
Заместитель главного врача по профилактике	Варады Д.В.	с 08-00 до 10-00	
Главная медицинская сестра	Печурина О.А.	с 10-00 до 12-00	
Заместитель главного врача по МЧ	Пластунова О.В.	с 12-00 до 14-00	
Заместитель главного врача по КЭР	Блумс С.С	с 14-00 до 16-00	

При проведении дежурства выявлять проблемы в организации работы регистратуры, решать незамедлительно конфликтные ситуации, оценивать работу медицинских регистраторов. Осуществлять контроль за организацией работы электронной очереди, контакт-центра, регистратур.

Данные о результатах дежурства вносить в ЖУРНАЛ работы регистратуры.