

**Утверждаю**  
Начальник Управления здравоохранения  
Администрации города Екатеринбурга

\_\_\_\_\_ А.А.Дорнбуш

09.09.2016

**Организационный стандарт работы  
амбулаторно-поликлинических подразделений  
муниципальных учреждений здравоохранения  
муниципального образования «город Екатеринбург»**

**Екатеринбург, 2016**

Настоящий Организационный стандарт работы амбулаторно-поликлинических подразделений муниципальных учреждений здравоохранения муниципального образования «город Екатеринбург» (далее - Организационный стандарт) разработан Управлением здравоохранения Администрации города Екатеринбурга совместно с Амбулаторно-поликлиническими советами Управления здравоохранения и Общественным советом экспертов в рамках реализации городского краудсорсинг-проекта «Моя поликлиника».

Основные цели краудсорсинг-проекта «Моя поликлиника» и данного Организационного стандарта, который обязателен для выполнения всеми муниципальными учреждениями муниципального образования «город Екатеринбург» и медицинскими организациями, выполняющими муниципальное задание по оказанию бесплатной медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи:

улучшение работы амбулаторно-поликлинических подразделений муниципальных учреждений здравоохранения муниципального образования «город Екатеринбург»,

внедрение единого организационного порядка работы сотрудников поликлиник,

внедрение пациентоориентированных технологий в поликлиниках Екатеринбурга,

повышение доступности амбулаторно-поликлинической медицинской помощи,

рациональная организация труда медицинского персонала поликлиник.

## Содержание Организационного стандарта

|                |   |    |
|----------------|---|----|
| Раздел 1       | Режим работы амбулаторно-поликлинических подразделений муниципальных учреждений здравоохранения муниципального образования «город Екатеринбург» | 4  |
| Раздел 2       | Порядок записи на плановый приём к врачам поликлиники   | 11 |
| Раздел 3       | Регламент организации работы регистратуры поликлиники   | 14 |
| Раздел 4       | Навигация в помещениях поликлиники  | 18 |
| Раздел 5       | Порядок работы специалистов первичного звена и узких специалистов поликлиники   | 19 |
| Раздел 6       | Порядок оказания неотложной медицинской помощи в поликлинике  | 22 |
| Раздел 7       | Порядок оказания неотложной медицинской помощи пациентам на дому  | 24 |
| Раздел 8       | Порядок работы кабинета доврачебного приёма в поликлинике   | 25 |
| Раздел 9       | Порядок оказания консультативной медицинской помощи населению   | 26 |
| Раздел 10      | Организация обратной связи с пациентами   | 29 |
| Приложение № 1 | Журнал «Лист ожидания»  | 31 |
| Приложение № 2 | Алгоритм записи на прием к участковому терапевту/педиатру   | 32 |
| Приложение № 3 | Алгоритм записи на прием к акушеру-гинекологу   | 33 |
| Приложение № 4 | Алгоритм записи в стоматологическую поликлинику   | 34 |
| Приложение № 5 | Алгоритм записи на прием к узкому специалисту   | 35 |
| Приложение № 6 | Алгоритм записи в консультативную поликлинику   | 36 |
| Приложение № 7 | Примерный перечень стандартных вопросов пациентов и ответов регистраторов поликлиник  | 37 |

## Раздел 1. Режим работы амбулаторно-поликлинических подразделений муниципальных учреждений здравоохранения муниципального образования «город Екатеринбург»

**1. Режим работы амбулаторно-поликлинических подразделений муниципальных учреждений здравоохранения (поликлиник), обслуживающих взрослое население муниципального образования «город Екатеринбург»:**

1) поликлиники, обслуживающие взрослое население муниципального образования «город Екатеринбург», работают ежедневно с понедельника по пятницу включительно по следующему графику:

| День недели   | Регистра тура | Пункты забора анализов* | Прививочные кабинеты | Выездная бригада неотложной помощи | Вызов медицинского работника на дом** | Приём специалистов |
|---|---------------|-------------------------|----------------------|------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| Понедельник<br>Вторник<br>Среда<br>Четверг<br>Пятница | 7:30-20:00    | 7:30-12:00              | 8:00-16:00           | 8:00-20:00                         | 8:00-19:00                            | 8:00-20:00         |

\* Забор крови у пациентов, проходящих диспансеризацию, проводится с понедельника по пятницу с 07:30 до 18:00 часов

\*\* Вызовы медицинского работника на дом по неотложному поводу обслуживаются поликлиникой в день вызова

Вызовы врача на дом по плановому поводу:

при поступлении до 13:00 часов – обслуживаются в день вызова,

при поступлении после 13:00 часов – обслуживаются на следующий рабочий день;

2) в субботу, воскресенье и праздничные дни в Екатеринбурге для приёма пациентов с острыми состояниями и обострениями хронических заболеваний работают следующие территориальные поликлиники для взрослого населения:

| Район             | ЛПУ                    | Поликлиническое отделение (п/о) | Адрес                       |
|-------------------|------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Верх-Исетский     | ЦГБ № 2                | п/о № 2                         | ул. Московская, 2           |
| Железнодорожный   | ЦГБ № 3                | п/о № 2                         | ул. Братьев Быковых, 16     |
| Кировский         | ЦГБ № 7                | п/о № 1                         | ул. Вилонова, 33            |
|                   |                        | п/о № 3                         | ул. Сыромолотова, 19        |
| Ленинский         | ЦГКБ № 6               | п/о № 1                         | ул. Сапёров, 3              |
| Октябрьский       | ЦГКБ № 1               | п/о № 3                         | ул. Ленина, 52              |
| Орджоникидзевский | ЦГКБ № 23              | п/о                             | ул. Старых большевиков, 9   |
|                   | ЕКДЦ                   | территориальная поликлиника     | пер. Суворовский, 5в        |
| Чкаловский        | ЦГКБ № 20<br>ЦГКБ № 24 | п/о № 1                         | ул. Зои Космодемьянской, 42 |
|                   |                        | п/о № 1                         | пер. Рижский, 16            |
|                   |                        | п/о № 2                         | ул. Ак. Шварца, 14 г        |
|                   |                        | п/о № 4                         | ул. Селькоровская, 62       |

## График работы:

| День недели                           | Регистратура | Дежурный врач | Выездная бригада неотложной помощи |
|---------------------------------------|--------------|---------------|------------------------------------|
| Суббота, воскресенье, праздничные дни | 8:00 – 15:00 | 9:00 – 15:00  | 8:00 – 20:00                       |

3) организация рабочих суббот в поликлиниках, обслуживающих взрослое население

Четвёртая суббота каждого месяца является рабочей для оказания плановой помощи приоритетно работающему населению в следующих поликлиниках:

| Район             | ЛПУ       | Поликлиническое отделение (п/о) | Адрес                     |
|-------------------|-----------|---------------------------------|---------------------------|
| Верх-Исетский     | ЦГБ № 2   | п/о № 2                         | ул. Московская, 2         |
| Железнодорожный   | ЦГБ № 3   | п/о № 1                         | ул. Бебеля, 160           |
| Кировский         | ЦГБ № 7   | п/о № 3                         | ул. Сыромолотова, 19      |
| Ленинский         | ЦГКБ № 6  | п/о № 1                         | ул. Сапёров, 3            |
| Октябрьский       | ЦГКБ № 1  | п/о № 3                         | ул. Ленина, 52            |
| Орджоникидзевский | ЦГКБ № 23 | п/о                             | ул. Старых большевиков, 9 |
|                   | ЕКДЦ      | территориальная поликлиника     | пер. Суворовский, 5 в     |
| Чкаловский        | ЦГКБ № 20 | п/о № 3                         | пер. Короткий, 2          |
|                   | ЦГКБ № 24 | п/о № 1                         | пер. Рижский, 16          |
|                   |           | п/о № 2                         | ул. Ак. Шварца, 14 г      |

Время работы: с 9:00 до 15:00 часов.

Оказываемые услуги: приём специалистов (невролога, хирурга, дерматовенеролога, эндокринолога, терапевта, кардиолога, офтальмолога, оториноларинголога, уролога, акушера-гинеколога), лабораторные и инструментальные исследования (маммография, флюорография, УЗИ органов малого таза, исследование крови, ЭКГ), лабораторные и инструментальные исследования в рамках диспансеризации работающего населения.

## 2. Режим работы поликлиник, обслуживающих детское население муниципального образования «город Екатеринбург»:

1) поликлиники, обслуживающие детское население муниципального образования «город Екатеринбург», работают ежедневно с понедельника по пятницу включительно по следующему графику:

| День недели   | Регистратура | Пункты забора анализов | Прививочные кабинеты | Выездная бригада неотложной помощи | Вызов медицинского работника на дом | Приём специалистов |
|---|--------------|------------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| Понедельник<br>Вторник<br>Среда<br>Четверг<br>Пятница | 7:30-20:00   | 7:30-12:00             | 8:00-20:00           | 8:00-20:00                         | 8:00-19:00                          | 8:00-20:00         |

2) в субботу, воскресенье и в праздничные дни все детские поликлиники Екатеринбурга работают для приёма пациентов с острыми состояниями и обострениями хронических заболеваний по следующему графику:

| День недели                           | Регистратура | Дежурный врач | Выездная бригада неотложной помощи |
|---------------------------------------|--------------|---------------|------------------------------------|
| Суббота, воскресенье, праздничные дни | 8:00 – 15:00 | 9:00 – 15:00  | 8:00 – 20:00                       |

3) организация рабочих суббот в поликлиниках  
 вторая суббота каждого месяца является рабочей для оказания плановой помощи детям приоритетно работающих в будние дни недели родителей в следующих детских поликлиниках:

| Район             | ЛПУ       | Поликлиническое отделение (п/о) | Адрес                     |
|-------------------|-----------|---------------------------------|---------------------------|
| Верх-Исетский     | ДГКБ № 11 | п/о № 3                         | ул. Опалихинская, 17      |
| Железнодорожный   | ДГКБ № 9  | п/о № 1                         | ул. Испанских рабочих, 28 |
|                   |           | п/о № 2                         | ул. Минометчиков, 62      |
| Кировский         | ДГБ № 10  | к/о поликлиники                 | ул. Педагогическая, 23    |
| Ленинский         | ДГБ № 5   | п/о № 1                         | ул. 8 Марта, 126          |
| Октябрьский       | ДГП № 13  | п/о № 1                         | Сибирский тракт, 5 а      |
| Орджоникидзевский | ДГБ № 15  | п/о № 1                         | пр. Орджоникидзе, 13      |
|                   |           | п/о № 2                         | пер. Калиновский, 11      |
| Чкаловский        | ДГБ № 8   | п/о № 1                         | ул. Санаторная, 22        |

Время работы: с 9:00 до 15:00 часов.

Оказываемые услуги: приём специалистов (невролога, хирурга, офтальмолога, оториноларинголога, педиатра).

### 3. Режим работы женских консультаций

1) женские консультации Екатеринбурга работают с понедельника по пятницу включительно по графику:

| День недели   | Регистратура | Пункты забора анализов | Неотложная помощь | Приём специалистов |
|---|--------------|------------------------|-------------------|--------------------|
| Понедельник<br>Вторник<br>Среда<br>Четверг<br>Пятница | 7:30 – 20:00 | 8:00 – 14:00           | 8:00 – 20:00      | 8:00 – 20:00       |

2) в субботу работают следующие женские консультации:

| Район           | ЛПУ       | Адрес                   |
|-----------------|-----------|-------------------------|
| Верх-Исетский   | ДГКБ № 11 | ул. Опалихинская, 17    |
|                 | ЦГБ № 2   | пер. Северный, 2        |
| Железнодорожный | ЦГБ № 3   | ул. Братьев Быковых, 16 |
| Ленинский       | ЦГБ № 6   | ул. 8 Марта, 86         |

|                   |           |                        |
|-------------------|-----------|------------------------|
|                   |           | ул. Амундсена, 58      |
| Кировский         | ЦГБ № 7   | ул. Сыромолотова, 19   |
| Октябрьский       | ЦГКБ № 1  | ул. Декабристов, 15 б  |
| Орджоникидзевский | ЕКДЦ      | пер. Суворовский, 5    |
|                   | ЦГКБ № 23 | ул.Корепина, 25        |
| Чкаловский        | ЦГКБ № 20 | пер. Гончарный, 5      |
|                   | ЦГКБ № 24 | ул. Агрономическая, 10 |

График работы:

|             |              |
|-------------|--------------|
| День недели | Регистратура |
| Суббота     | 8:30-15:00   |

#### 4. Режим работы стоматологических поликлиник муниципального образования «город Екатеринбург»

1) работа муниципальных стоматологических поликлиник и частных стоматологических поликлиник, выполняющих муниципальное задание по оказанию бесплатной медицинской помощи в рамках программы обязательного медицинского страхования:

для взрослых жителей Екатеринбурга ежедневно с понедельника по пятницу включительно работают следующие стоматологические поликлиники:

| Район                                       | Стоматологические поликлиники               | Филиалы поликлиник                              | Адрес  |
|---|---|---|--|
| Ленинский                                   | МАУ<br>«Стоматологическая поликлиника № 1»  |   | ул. Пушкина, 1   |
| Кировский<br>Железнодорожный<br>Октябрьский | МАУ<br>«Стоматологическая поликлиника № 12» |   | ул. Шарташская, 9<br>ул. Д.Зверева, 9 а<br>ул. Техническая, 28<br>ул. Мамина-Сибиряка, 59<br>ул. Луначарского, 171 |
| Верх – Исетский<br>Орджоникидзевский        | АНО<br>«Объединение<br>«Стоматология»       | Головной филиал<br><br>Филиал № 6<br>Филиал № 2 | ул. Белореченская, 26<br><br>ул. Фрезеровщиков, 28<br>ул. 40 лет Октября, 23                                       |
| Чкаловский                                  |   | Филиал № 10                                     | ул. Авиационная, 63/3  |
| Чкаловский<br>(Химмаш)                      | ООО<br>«Стоматологическая поликлиника № 9»  |   | ул. Губкина, 76  |

График работы:

| День недели   | Регистратура | Приём специалистов |
|---|--------------|--------------------|
| Понедельник<br>Вторник<br>Среда<br>Четверг<br>Пятница | 7:30 – 20:00 | 8:00 – 20:00       |

В субботу для оказания медицинской помощи в Екатеринбурге работают следующие стоматологические поликлиники для взрослых:

| Район   | Стоматологические поликлиники               | Филиалы                  | Адрес   |
|---|---|--------------------------|---|
| Ленинский                                     | МАУ<br>«Стоматологическая поликлиника № 1»  |                          | ул. Пушкина, 1                                  |
| Кировский,<br>Железнодорожный,<br>Октябрьский | МАУ<br>«Стоматологическая поликлиника № 12» |                          | ул. Шарташская, 9                               |
| Верх – Исетский                               | АНО<br>«Объединение<br>«Стоматология»       | Головная организация     | ул. Белореченская, 26                           |
| Орджоникидзевский,                            |   | Филиал № 6<br>Филиал № 2 | ул. Фрезеровщиков, 28<br>ул. 40 лет Октября, 23 |
| Чкаловский (кроме мкрн. Химмаш)               |   | Филиал № 10              | ул. Авиационная, 63/3                           |
| Чкаловский (мкрн. Химмаш)                     | ООО<br>«Стоматологическая поликлиника № 9»  |                          | ул. Губкина, 76                                 |

#### График работы:

| День недели | Регистратура | Приём специалистов |
|-------------|--------------|--------------------|
| Суббота     | 8:30 – 15:00 | 09:00 – 15:00      |

В воскресенье и в праздничные дни, исключая новогодние каникулы, неотложную помощь взрослым пациентам со стоматологическими заболеваниями оказывает МАУ «Стоматологическая поликлиника №1» (ул. Пушкина, 1):

#### График работы:

| Дни недели             | Регистратура  | Прием специалистов |
|------------------------|---------------|--------------------|
| Воскресенье, праздники | 08:30 – 15:00 | 09:00 – 15:00      |

Стоматологическая помощь по неотложным показаниям в ночное время (в период с 21:00 до 06:00 часов ежедневно) оказывается взрослым жителям Екатеринбурга в МАУ «Стоматологическая поликлиника №1» по адресу: ул. Пушкина, 1.

2) работа муниципальных стоматологических поликлиник и частных стоматологических поликлиник, выполняющих муниципальное задание по оказанию бесплатной медицинской помощи в рамках программы обязательного медицинского страхования:

для детей в Екатеринбурге ежедневно с понедельника по пятницу включительно работают следующие стоматологические поликлиники:

| Район     | Стоматологическая поликлиника              | Филиал | Адрес                    |
|-----------|--|--------|--------------------------|
| Ленинский | МАУ<br>«Стоматологическая поликлиника № 1» |        | ул. Сакко и Ванцетти, 55 |
| Кировский | МАУ  |        | ул. Д Зверева, 9 а       |



|  |  |                                |  |
|--|--|--------------------------------|--|
| Железнодорожный                              | «Стоматологическая поликлиника № 12»           |                                | ул. Техническая, 28<br>ул. Мамина-Сибиряка, 59 |
| Октябрьский                                  |  |                                | Сибирский тракт, 7/22                          |
| Верх-Исетский                                | АНО<br>«Объединение<br>«Стоматология»          | Филиал № 4<br>Филиал № 16      | ул. Гурзуфская, 16                             |
| Орджоникидзевский                            |  |                                | ул. Старых большевиков, 27                     |
| Чкаловский<br>(мкрн. Химмаш,<br>Уктус)       | ООО<br>«Стоматологическая<br>поликлиника» № 9» |                                | ул. Губкина, 76                                |
| Чкаловский<br>(кроме мкрн.<br>Химмаш, Уктус) | МАУ «ДГБ № 8»                                  | стоматологическое<br>отделение | ул. Санаторная, 22                             |

## График работы:

| День недели   | Регистратура | Приём специалистов |
|---|--------------|--------------------|
| Понедельник<br>Вторник<br>Среда<br>Четверг<br>Пятница | 7:30 – 20:00 | 8:00 – 20:00       |

В субботу работают следующие дежурные детские приёмы для оказания стоматологической помощи:

| Район   | Стоматологическая поликлиника                  | Филиал                         | Адрес                      |
|---|--|--------------------------------|----------------------------|
| Ленинский                                     | МАУ<br>«Стоматологическая<br>поликлиника № 1»  |                                | ул. Пушкина, 1             |
| Кировский,<br>Железнодорожный,<br>Октябрьский | МАУ<br>«Стоматологическая<br>поликлиника № 12» |                                | ул. Шарташская, 9          |
| Верх-Исетский                                 | АНО<br>«Объединение<br>«Стоматология»          | Филиал № 4                     | ул. Гурзуфская, 16         |
| Орджоникидзевский                             |  | Филиал № 16                    | ул. Старых большевиков, 27 |
| Чкаловский (мкрн.<br>Химмаш и Уктус)          | ООО<br>«Стоматологическая<br>поликлиника № 9»  |                                | ул. Губкина, 76            |
| Чкаловский (кроме<br>мкрн. Химмаш и<br>Уктус) | МАУ «ДГБ № 8»                                  | стоматологическое<br>отделение | ул. Санаторная, 22         |

## График работы:

| День недели | Регистратура | Приём специалистов |
|-------------|--------------|--------------------|
| Суббота     | 8:30 – 15:00 | 9:00 – 15:00       |

Неотложная стоматологическая помощь детям в выходные и праздничные дни оказывается в МАУ «ДГКБ № 9» (ул. Решётская, 51):  
с 15:00 часов субботы до 8:00 часов понедельника,  
в праздничные дни – круглосуточно.

**5. Во время длительных новогодних праздников все поликлиники**

**Екатеринбурга работают по особому графику, о котором население города информируется через средства массовой информации и объявления в поликлиниках.**

#### **6. Режим работы травматологических пунктов города Екатеринбурга**

Работа травматологических пунктов, обслуживающих взрослое население города Екатеринбурга, организована ежедневно и круглосуточно по следующим адресам:

ул.Вилонова, 33  
ул.Зои Космодемьянской, 42  
пер.Рижский, 16  
ул. Старых большевиков, 9  
пер.Суворовский, 5  
пер. Сапёров, 3  
ул. Бажова, 124А

Работа травматологического пункта, обслуживающего детское население города Екатеринбурга, организуется ежедневно с 8:00 до 20:00 часов по адресу: ул.В.Ерёмина, 15/ул.Мельковская, 13. С 20:00 до 8:00 часов родителям по поводу травм у детей необходимо обращаться в травматологические пункты взрослой сети, а при тяжёлом состоянии ребёнка – в службу скорой медицинской помощи.

#### **7. Создание комфортных условий пребывания пациентов в амбулаторно-поликлинических учреждениях**

В течение всего времени работы амбулаторно-поликлинических учреждений, в том числе детских и взрослых поликлиник, женских консультаций, стоматологических поликлиник, травматологических пунктов, в них должны быть созданы комфортные условия для пребывания пациентов:

в холлах около регистратуры и в коридорах поликлиник должно быть достаточно количество посадочных мест (банкеток);

в детских поликлиниках обязательно размещение достаточного количества пеленальных столов в холлах и коридорах, организовано отдельное место для кормления ребёнка грудью;

в холлах поликлиник желательно размещение телевизоров для проведения информационной профилактической работы с посетителями поликлиники, в детских поликлиниках – с учётом возрастных особенностей пациентов;

во всех амбулаторно-поликлинических учреждениях во все дни и часы их работы должны работать туалетные комнаты, в холлах поликлиник должны быть размещены указатели на их месторасположение в здании;

при детских поликлиниках должна быть организована парковка для детских колясок.

Посетители поликлиник должны ответственно и бережно относиться к имуществу медицинского учреждения.

## Раздел 2. 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

[www.Екатеринбург.рф](http://www.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 записываться 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 приём 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-портале [www.Екатеринбург.рф](http://www.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 учётом 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.

10. 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.

### **Раздел 3. 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, своевременную 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, касающейся организации амбулаторно-поликлинической помощи,

заверение документов, справок, выдача справок об эпидемиологическом благополучии,

приём заявлений на подготовку копий медицинских документов, выписок из медицинских документов.

5. Обязанности старшего регистратора:

руководство работой регистратуры,

предупреждение развития конфликтных ситуаций в регистратуре, холле и коридорах поликлиники, в случае невозможности их предотвратить – своевременное информирование администрации поликлиники для скорейшего решения возникшего вопроса,

контроль работы регистраторов по ведению журнала «Лист ожидания» и организации удалённой записи к врачам-специалистам,

работа по заполнению электронного расписания поликлиники совместно с сотрудниками АСУ, ежедневный контроль за актуальностью и полнотой заполнения данного расписания,

контроль за актуальностью и полнотой информации на информационных стендах поликлиники,

организация процесса прикрепления пациентов к данной поликлинике по их заявлению (или по заявлению законного представителя) с подготовкой запроса в учреждение здравоохранения, к которому пациент был прикреплен ранее, о выдаче медицинской документации,

приём обращений пациентов по подготовке копий медицинских документов, выписка из медицинских документов.

#### 6. Обязанности дежурного администратора:

постоянное взаимодействие с пациентами (в доброжелательной форме, содействие им при решении всех вопросов, касающихся получения медицинской помощи в данном учреждении),

распределение потоков пациентов для оказания им плановой или неотложной медицинской помощи с целью сокращения времени ожидания приема,

оказание информационной помощи пациентам по вопросам навигации внутри поликлиники,

информирование пациентов по организации медицинских услуг, для оказания которых не требуется обращение пациента в регистратуру поликлиники,

предупреждение развития конфликтных ситуаций в регистратуре и холле поликлиники, в случае невозможности их предотвратить - своевременное информирование администрации поликлиники для скорейшего решения возникшего вопроса,

обеспечение пациентов информационными материалами о работе поликлиники и вопросам оказания медицинской помощи, профилактики важнейших заболеваний, организационных нововведениях,

проведение анкетирования пациентов по вопросам их удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи,

оказание информационной и иной помощи, необходимой пациентам с ограниченными возможностями во время их пребывания в поликлинике и при организации медицинской помощи на дому,

постоянный контроль за чистотой и порядком в холле и во входной зоне поликлиники,

проведение инструктажа и оказание непосредственной помощи пациентам по работе с инфоматом, при использовании в поликлинике электронной очереди на приём к врачу (при их наличии).

#### 7. Организация работы Call-центра.

Во взрослых поликлинических отделениях с численностью прикрепленного населения свыше 50 тысяч человек и детских поликлинических отделениях с численностью прикрепленных пациентов свыше 20 тысяч рекомендуется создание

Call-центра, либо обязательно наличие отдельного регистратора только для приёма звонков от населения.

Обязанности сотрудника Call-центра (или регистратора по работе с населением по телефону):

приём вызовов на дом, в том числе вызовов неотложной помощи и вызовов, передающихся из Скорой медицинской помощи как неотложные,

запись пациентов на приём к врачу при их обращении по телефону;

ответы на вопросы населения с целью предоставления справочной информации о режиме работы поликлиники, порядке записи к специалистам и пр.

8. Выписка листков временной нетрудоспособности.

Для организации работы по выписке листков временной нетрудоспособности должно быть выделено помещение с соблюдением принятых в Российской Федерации требований по хранению бланков листков нетрудоспособности.

Выписка листков нетрудоспособности осуществляется в часы работы поликлиники.

9. Хранение и маршрутизация медицинской документации.

«Карта амбулаторного пациента» является медицинским документом лечебного учреждения, на руки пациенту или его родственникам не выдаётся. Хранение амбулаторной карты вне медицинского учреждения, в котором она была оформлена, недопустимо. Пациент (или его законный представитель) имеет право получить копии медицинской документации или выписки из амбулаторной карты для обследования и лечения по имеющемуся заболеванию в другой медицинской организации по письменному заявлению в течение 7 рабочих дней.

Для хранения амбулаторных карт пациентов в каждой поликлинике должно быть выделено отдельное помещение, либо устроены отдельные стеллажи в помещении регистратуры.

В детских поликлиниках допускается хранение картотеки педиатрического участка в кабинете участкового врача-педиатра.

Маршрутизация медицинской документации.

Регистратор поликлиники:

осуществляет выборку амбулаторных карт пациентов, записавшихся на плановый приём к врачу (терапевту участковому, педиатру участковому, узкому специалисту), а также в случае вызова пациентом врача на дом,

доставляет амбулаторные карты в кабинеты врачей перед началом приёма,

сортирует амбулаторные карты, вернувшиеся из кабинетов врачей в стол раскладки регистратуры, по местам их хранения,

подбирает амбулаторные карты пациентов, записавшихся на плановые консультации в другие подразделения больницы, готовит их к транспортировке, контролирует их своевременный возврат в регистратуру,

подбирает амбулаторные карты по официальным запросам (в том числе, страховых медицинских организация для проведения экспертизы), контролирует их своевременный возврат в регистратуру,

несёт ответственность за сохранность амбулаторных карт пациентов.



Весь период заболевания пациента его амбулаторная карта хранится в регистратуре или в кабинете приёма лечащего врача до закрытия случая обращения.

После разового посещения поликлиники и после закрытия случая обращения медицинская сестра лечащего врача доставляет амбулаторные карты в регистратуру, в стол раскладки медицинской документации.

В том случае, если пациенту необходима консультация у нескольких специалистов поликлиники, участковая медицинская сестра или медицинская сестра врача, направившего на консультацию, доставляет амбулаторную карту в кабинет врача-консультанта и контролирует её возврат в кабинет врача или регистратуру.

Пациенты, обратившиеся в кабинет (отделение) неотложной медицинской помощи, принимаются без амбулаторной карты, при их приёме заполняется «Карта кабинета (отделения) неотложной помощи» или вкладывается в амбулаторную карту с последующей их вклейкой в Карту амбулаторного пациента.

10. Информационные стенды регистратуры для населения, помимо нормативных документов страховых медицинских организаций, должны содержать следующую информацию:

расписание работы врачей (терапевтов участковых, педиатров участковых, узких специалистов) с указанием времени приёма,

территориальные границы участков с указанием адресов,

расписание работы вспомогательных служб больницы,

телефоны регистратуры, Call - центра,

Ф.И.О., должность, контактные телефоны, часы приёма населения администрацией поликлиники, больницы, контактные данные вышестоящих организаций.

При заполнении расписания на информационных стендах не допускается размещение информации «врач в отпуске», «врач в декрете» и т.п. Расписание отсутствующих врачей должно быть закрыто, при этом регистратор обязан предоставить пациентам информацию о замещающих их специалистах.

Запрещается размещение объявлений и другой информации на окнах регистратуры.

11. В соответствии с настоящим Организационным стандартом во всех поликлиниках Екатеринбурга вводится единый отличительный знак для сотрудников регистратуры – шейный платок, разработанный по индивидуальному дизайну для Управления здравоохранения Администрации города Екатеринбурга. Он вводится для того, чтобы посетители могли обратиться к сотрудникам регистратуры с любыми вопросами по организации работы поликлиники. Данный отличительный знак обязателен для ношения всеми сотрудниками регистратуры.

## Раздел 4. Навигация в помещениях поликлиники

1. В поликлиниках города Екатеринбурга организуется единая обязательная система навигации для структурных подразделений, в которые пациент может обратиться, минуя регистратуру поликлиники.

Главная цель создания системы навигации – экономия времени посетителей поликлиники при её посещении и разгрузка регистраторов по информированию посетителей относительно расположения кабинетов поликлиники и порядка направления в них.

Без обращения в регистратуру в поликлиниках для взрослого населения пациентов принимают следующие подразделения: кабинет оказания неотложной помощи, кабинет организации диспансеризации, кабинет флюорографии и центр здоровья. Без обращения в регистратуру в детских поликлиниках пациентов принимают следующие подразделения: кабинет оказания неотложной помощи, кабинет здорового ребёнка.

2. Система навигации вводится только в тех поликлиниках, в составе которых имеются перечисленные выше структурные подразделения. Навигационные указатели должны быть наглядны, расшифровка их значений должна хорошо читаться, в том числе и пожилыми людьми. Указатели располагаются на доступных для обзора местах, в том числе в виде напольных стрелок.

3. Для поликлиник, обслуживающих взрослое население города, в систему навигации входят следующие обязательные указатели, по которым пациенты могут пройти без предварительной записи и без обращения в регистратуру:

указатели красного цвета – «Неотложная помощь» – ведут к кабинету оказания неотложной помощи,

указатели жёлтого цвета – «Флюорография» – ведут к флюорографическому кабинету,

указатели зелёного цвета – «Диспансеризация» – ведут к кабинету организации диспансеризации населения,

указатели оранжевого цвета – «Центр здоровья» – ведут в Центр здоровья.

4. Для поликлиник, обслуживающих детское население, в систему навигации входят следующие обязательные указатели, по которым пациенты проходят без предварительной записи и без обращения в регистратуру:

указатели красного цвета – «Неотложная помощь» – ведут к кабинету оказания неотложной помощи,

указатели зеленого цвета – «Кабинет здорового ребенка» – ведут к кабинету здорового ребёнка.

5. В холлах поликлиник размещаются следующие информационные стенды: с планом дислокации основных структурных подразделений поликлиники, с расшифровкой цветовых обозначений навигации, с порядком оказания услуг без предварительной записи и без обращения в регистратуру, с порядком предварительной записи к врачу.

6. Помощь посетителям в их навигации в поликлинике оказывают дежурный администратор, все работники регистратуры, заведующий поликлиникой, заведующие отделениями, женской консультацией.

## **Раздел 5. Порядок работы специалистов первичного звена и узких специалистов поликлиники**

Настоящий Организационный стандарт утверждает порядок работы специалистов, оказывающих первичную медицинскую помощь, а также врачей – узких специалистов в муниципальных поликлиниках Екатеринбурга.

### **1. Организационный порядок работы врача (фельдшера) поликлиники.**

Основными задачами врача (фельдшера) поликлиники является оказание первичной медико-санитарной помощи в плановой и неотложной форме пациентам непосредственно в поликлинике или на дому. Врач (фельдшер) поликлиники при необходимости оказывает неотложную медицинскую помощь пациентам при острых состояниях, травмах и отравлениях.

В расписании врача (фельдшера) поликлиники в течение рабочей недели должны быть утренние, дневные и вечерние часы приёма пациентов.

В каждом медицинском учреждении приказом главного врача устанавливаются нормы времени и нормы труда для врачей в разрезе специальностей (в том числе нормы числа пациентов на приёме в течение рабочей смены). Также приказом главного врача в разрезе специальностей устанавливается соотношение первичных и повторных приёмов.

Врач (фельдшер) поликлиники обязан ежедневно следить за заполнением своего электронного расписания приёма пациентов с автоматизированного рабочего места. Все повторные приёмы в электронном расписании, свободные «на завтра» по состоянию на 00:00, автоматически переносятся в первичные для повышения доступности медицинской помощи первичным пациентам и открываются для их свободной записи.

В расписании врача (фельдшера) поликлиники обязательно выделяется одна рабочая суббота в месяц – в рамках месячной нормы часов работы.

Врач (фельдшер) поликлиники при необходимости организует консультирование своих пациентов у заведующего отделением, врачей других специальностей поликлиники и других учреждений здравоохранения, используя возможность электронной записи со своего автоматизированного рабочего места.

Все врачи (фельдшеры) поликлиники обязаны владеть навыками работы с функционалом Автоматизированной информационной системы «Медицинская интегрированная регистратура» (АИС «МИР») и использовать данную систему в своей работе, в том числе:

- вести электронную амбулаторную карту пациента,
- проводить запись пациентов в АИС «МИР» на повторный приём к себе,
- проводить запись пациентов в АИС «МИР» на приём к другим специалистам поликлиники и к специалистам консультативных поликлиник и приёмов,
- проводить запись пациентов в АИС «МИР» на проведение исследований.

Врач (фельдшер) поликлиники обязан организовывать своё рабочее место с соблюдением требований охраны труда и производственной безопасности.

Запрещается:

принятие пищи, использование чайников и других приспособлений для приготовления пищи и напитков в кабинете врача,  
телефонные разговоры по личным вопросам во время приёма пациентов,  
одновременный приём в кабинете более одного пациента.

## 2. Особенности работы участковых врачей (фельдшеров) поликлиники.

Продолжительность амбулаторного приёма участкового врача (фельдшера) – не менее 4-х часов (за исключением периода эпидемического подъёма заболеваемости ОРЗ и гриппом).

На дому у пациентов врач (фельдшер) поликлиники осуществляет обслуживание активов и вызовов к больным и осмотр на дому маломобильных пациентов.

Участковый врач (фельдшер) организует работу по диспансерному наблюдению пациентов, прикрепленных к его участку. В течение рабочей недели должен быть назначен день или выделены определённые часы для приёма диспансерной группы пациентов. Информация об этом дне или часах приёма должна быть доведена до пациентов и регистратуры поликлиники.

Участковый врач (фельдшер) и/или участковая медсестра обязаны вне часов своего приёма в поликлинике отвечать на вопросы пациентов, для решения которых не обязательна явка пациента на приём. С этой целью выделяется служебный телефон. Информация о номере телефона и времени его работы должна быть доступна для населения, прикрепленного к данному участку. Частота и продолжительность данной работы с населением – не менее 1 часа 2 раза в неделю.

## 3. Особенности работы участкового врача-педиатра (фельдшера).

В расписании участкового врача-педиатра (фельдшера педиатрического участка) обязательно выделяются дни приёма «больных» детей (в понедельник, среду и пятницу еженедельно, причём в один из этих дней вечерний приём является обязательным).

В эти дни проводится:

повторный приём «больных» детей до момента их выздоровления,  
приём диспансерных пациентов,  
приём первичных больных по предварительной записи,  
при необходимости – экспертиза временной нетрудоспособности.

В расписании участкового врача-педиатра (фельдшера педиатрического участка) обязательно выделяются дни профилактического приёма здоровых детей (во вторник и четверг еженедельно – причём в один из этих дней вечерний приём является обязательным).

В профилактический день проводится:

профилактический осмотр детей в декретированные сроки,  
осмотр «здоровых» детей перед прививками.

На дому участковый врач-педиатр (фельдшер педиатрического участка) дополнительно осуществляет патронажи к новорожденным детям.

## 4. Особенности работы врача - узкого специалиста поликлиники.

На работу врача - узкого специалиста поликлиники распространяется организационный порядок работы врачей (фельдшеров) поликлиники в части его компетенции. Обязательными для выполнения врачами-узкими специалистами являются требования пункта 1 данного раздела «Организационный порядок работы врача (фельдшера) поликлиники». Продолжительность амбулаторного приёма – не менее 6-ти часов.

## **Раздел 6. Порядок оказания неотложной медицинской помощи в поликлинике**

Настоящий Организационный стандарт определяет порядок оказания неотложной медицинской помощи в поликлинике.

Кабинет неотложной медицинской помощи (далее – КНП) организуется для оказания медицинской помощи пациентам при внезапных острых заболеваниях и состояниях, обострении хронических заболеваний, не опасных для жизни и не требующих оказания экстренной медицинской помощи. КНП организуется во всех территориальных поликлиниках муниципальных учреждений здравоохранения Екатеринбурга, за исключением тех, которые расположены в отдалённых районах города. КНП может входить в структуру отделения неотложной помощи медицинского учреждения.

Неотложная медицинская помощь может оказываться как первичная доврачебная медико-санитарная помощь фельдшерами (или акушерками), а также как первичная врачебная медико-санитарная помощь врачами-терапевтами, педиатрами, врачами-специалистами. В случае внутреннего совмещения сотрудниками поликлиники недопустимо одновременное ведение приёма пациентов на участке и в кабинете неотложной помощи.

График работы кабинета неотложной помощи:

в рабочие дни – с 08.00 до 20.00 часов;

в субботу, воскресенье и праздничные дни – в соответствии с Режимом работы поликлиник города Екатеринбурга.

Функции кабинета неотложной помощи:

оказание неотложной медицинской помощи пациентам;

в случае выявления у пациента угрожающего жизни состояния, требующего оказания экстренной медицинской помощи – вызов бригады скорой медицинской помощи «на себя»;

при выявлении у пациента медицинских показаний для госпитализации – направление его в стационар;

при выявлении у пациента заболеваний, требующих лечения в амбулаторных условиях – назначение лечения и обследования с записью на повторный приём к участковому врачу-терапевту или участковому врачу-педиатру непосредственно в кабинете неотложной помощи.

Приём пациентов в КНП ведётся в порядке «живой» очереди, оказание медицинской помощи пациенту в кабинете неотложной помощи обеспечивается в течение не более 2-х часов с момента его обращения.

При самостоятельном обращении пациента с признаками острого (неотложного) состояния в регистратуру ЛПУ, он незамедлительно должен быть направлен регистратором в Кабинет неотложной помощи. Пациенты с признаками острых (неотложных) состояний регистратурой не направляются к участковым врачам-терапевтам, участковым врачам-педиатрам, участковым фельдшерам, акушеркам, а также к врачам-специалистам.

Пациенты кабинета неотложной помощи принимаются без медицинской карты амбулаторного пациента. Во время их приёма в кабинете неотложной помощи заполняется «Карта кабинета (отделения) неотложной помощи» или вкладыш, а затем эти документы вклеиваются в карту амбулаторного пациента.

Неотложная помощь оказывается пациенту непосредственно в кабинете неотложной помощи, включая проведение всех необходимых диагностических и лечебных манипуляций. В исключительных случаях врач кабинета неотложной помощи приглашает врача-специалиста «на себя».

## **Раздел 7. Порядок оказания неотложной медицинской помощи пациентам на дому**

Настоящий Организационным стандартом утверждается порядок оказания неотложной медицинской помощи поликлиниками Екатеринбурга при вызове медицинского работника на дом к пациенту.

Приём обращений пациентов для вызова врача (фельдшера) на дом осуществляется ежедневно с 08:00 до 19:00 часов:

через Единую городскую регистратуру по телефону 204-76-76,  
по телефонам регистратур территориальных (детских и взрослых) поликлиник по месту жительства пациента или по телефону Call-центра.

Из Единой городской регистратуры информация о поступивших вызовах на дом через единую информационную систему передается ответственному лицу в территориальной поликлинике по месту жительства (регистратору).

Ответственное лицо (регистратор) в территориальной поликлинике по месту жительства:

фиксирует все поступившие от пациентов вызовы в Журнале приёма вызовов, распределяет вызовы между участковыми врачами (фельдшерами) и выездной бригадой неотложной помощи,

следит за результатом обслуживания вызова.

Вызовы на дом по неотложным поводам должны быть обслужены поликлиникой непосредственно в день вызова.

Вызовы врача на дом для оказания плановой медицинской помощи:

поступившие до 13.00 часов – обслуживаются в день вызова,

поступившие после 13.00 часов – обслуживаются в течение следующего рабочего дня.

Обязанности врача (фельдшера) выездной бригады неотложной помощи и участкового врача-терапевта, участкового врача-педиатра или участкового фельдшера при посещении пациента на дому:

оказание необходимой медицинской помощи пациенту, назначение лечения, обследования, проведение экспертизы временной нетрудоспособности (выдача листка нетрудоспособности),

при выявлении у пациента угрожающего жизни состояния – вызов бригады скорой медицинской помощи и передача пациента бригаде ССМП,

при выявлении показаний для госпитализации – направление пациента в стационар путём вызова «на себя» бригады скорой медицинской помощи либо выдача направления для самостоятельного обращения пациента в стационар (в зависимости от тяжести его состояния);

при выявлении у пациента заболеваний, требующих лечения в амбулаторных условиях, – запись на приём к участковому врачу непосредственно с адреса пациента с информированием пациента о дате, времени и месте приёма или назначение актива участковому врачу для посещения пациента на дому.



## **Раздел 8. Порядок работы кабинета доврачебного приёма в поликлинике**

Настоящий Организационный стандарт устанавливает порядок работы кабинетов доврачебного приёма в поликлиниках Екатеринбурга.

Главная цель создания кабинетов доврачебного приёма – максимальная экономия времени пациентов при их обращении в поликлинику и рациональное использование труда медицинских работников.

Организация работы кабинета доврачебного приема в поликлинике:  
кабинет доврачебного приёма входит в структуру поликлиники,  
приём посетителей поликлиники в кабинете доврачебного приёма ведёт фельдшер кабинета доврачебного приёма,  
часы работы кабинета доврачебного приёма – с 8:00 до 20:00 часов,  
приём в кабинете доврачебного приёма ведётся без предварительной записи, в порядке живой очереди.

Функции кабинета доврачебного приёма в поликлинике, обслуживающей детское население:

выписка направлений на лабораторные исследования при проведении обследования перед плановым оперативным лечением, перед началом посещения дошкольного общеобразовательного учреждения, бассейна, для оформления санаторно-курортной карты,

выписка направлений на лабораторные исследования подросткам при обследовании для военкомата,

выдача справок, в том числе в бассейн, в летние оздоровительные учреждения, о карантине,

выписка рецептов для получения кисломолочной продукции и сухих адаптированных смесей,

подготовка выписок из медицинской документации,

Функции кабинета доврачебного приёма в поликлинике, обслуживающей взрослое население:

выписка направлений на лабораторные исследования перед плановым оперативным лечением, при проведении обследования для оформления санаторно-курортной карты,

осмотр пациентов перед проведением вакцинации,

выдача справок, в том числе: в бассейн, о карантине,

подготовка выписок из медицинской документации,

выписка рецептов на лекарственные средства пациентам, имеющим право на получение льготных лекарственных средств.

## **Раздел 9. Порядок оказания консультативной медицинской помощи населению**

Настоящий Организационный стандарт утверждает порядок оказания консультативной медицинской помощи населению.

На базе муниципальных учреждений здравоохранения и медицинских организаций, выполняющих муниципальное задание по оказанию бесплатной медицинской помощи в рамках программы обязательного медицинского страхования, в Екатеринбурге работают следующие консультативные поликлиники:

для взрослого населения:

Муниципальное автономное учреждение «Городская клиническая больница №40»,

Муниципальное бюджетное учреждение «Екатеринбургский консультативно-диагностический центр»

для детского населения:

Муниципальное автономное учреждение «Детская городская клиническая больница № 9»

и консультативные приёмы специалистов на базе:

Муниципального бюджетного учреждения «Центральная городская клиническая больница № 1 Октябрьского района» – по фониатрии,

Муниципального бюджетного учреждения «Центральная городская клиническая больница № 6» – по нефрологии,

Муниципального бюджетного учреждения «Центральная городская больница № 7» – по онкогематологии,

Муниципального автономного учреждения «Центральная городская клиническая больница № 23» – по травме глаза, оториноларингологии, нейрохирургии, челюстно-лицевой хирургии, гнойной остеологии,

Муниципального автономного учреждения «Центральная городская клиническая больница № 24» – по микрохирургии кисти,

Муниципального автономного учреждения «Детская городская поликлиника № 13» – по спортивной медицине, консультативный приём для детей первого года жизни,

Муниципального бюджетного учреждения «Детская городская больница № 10» – по бесплодию и ведению беременных женщин особой группы риска,

Муниципального автономного учреждения «Детская городская клиническая больница № 11» – по детской кардиологии,

Медицинского объединения «Новая больница» – по пульмонологии, гастроэнтерологии, кардиоаритмологии, клещевым инфекциям.

Цель направления пациентов на консультативные приёмы и в консультативные поликлиники – оказание консультативной помощи врачам территориальных поликлиник по тактике ведения наиболее сложных пациентов.

Приём пациентов в консультативных поликлиниках осуществляется строго по направлению из территориальной поликлиники. По системе удалённой записи врач

или регистратор территориальной поликлиники со своего автоматизированного рабочего места записывают пациента на прием и сообщают ему время и место приёма.

Без направления из территориальной поликлиники в консультативной поликлинике допускается только запись пациентов диспансерной группы данного специалиста. О факте и сроках постановки на диспансерный учёт в консультативной поликлинике информируется территориальная поликлиника путём записи в медицинской документации и об этом информируется пациент во время приёма у врача-консультанта. После постановки на диспансерный учёт пациент может записать себя на диспансерный приём к врачу-специалисту консультативной поликлиники или консультативного центра с помощью Интернет-сервиса «Запись на приём к врачу».

Запись пациента из территориальной поликлиники на приём в консультативную поликлинику или на консультативный приём должна быть произведена в течение 10-ти рабочих дней с момента обращения пациента.

При отсутствии возможности записи в течение этого срока данные о пациенте должны быть занесены в журнал «Лист ожидания». Максимальный срок ожидания консультативной помощи не может составлять более 30 календарных дней.

В случае если сотрудникам территориальной поликлиники не удалось дозвониться до пациента в течение 3-х рабочих дней подряд, пациент исключается из списка в журнале «Лист ожидания».

При записи пациентов в территориальной поликлинике в муниципальные консультативные поликлиники и на консультативные приёмы на руки пациенту выдаётся «Талон посещения» и направление. С данным талоном пациент по назначенному времени обращается в регистратуру консультативной поликлиники.

При записи пациентов в областные консультативные учреждения запись с автоматизированного рабочего места врача территориальной поликлиники не проводится. В данном случае возможен один из следующих вариантов записи:

врач (или регистратор) территориальной поликлиники после определённых во время приёма у врача показаний для консультативной помощи связывается с областным консультативным центром, записывает пациента и отсроченно сообщает ему о дате, времени и месте приёма (в течение 1 - 3-х дней). По такой схеме осуществляется запись в ГБУЗ «Свердловской областной онкологический диспансер», ГБУЗ СО «Клинико-диагностический центр «Охрана здоровья матери и ребёнка», ГБУЗ СО "Уральский институт кардиологии";

пациенту в территориальной поликлинике выдаётся направление на бумаге, и он осуществляет запись на консультацию самостоятельно. По такой схеме осуществляется запись в ГБУЗ СО «Свердловская областная клиническая больница № 1», ГБУЗ СО «Областная детская клиническая больница № 1», ГБУЗ НПЦ «Бонум», Екатеринбургский центр МНТК «Микрохирургия глаза», ФГБУ «Уральский научно-исследовательский институт охраны материнства и младенчества», ГБУЗ СО «Свердловский областной клинический психоневрологический госпиталь для ветеранов войн», противотуберкулёзные, наркологические, психиатрические, дерматовенерологические и прочие консультативные учреждения.

Пациенты, направленные на консультацию, перед направлением должны быть проконсультированы участковым врачом или профильным специалистом территориальной поликлиники и предварительно обследованы в соответствии с действующими стандартами оказания медицинской помощи по профилю.

Пациент, направленный на консультацию, должен иметь при себе:

направление на консультацию с указанием полного предварительного диагноза, сопутствующих заболеваний, цели консультации и информации о ранее проведенных исследованиях (при необходимости оформляется выписка из амбулаторной карты),

полис обязательного медицинского страхования,

документ, удостоверяющий личность пациента,

для льготных категорий, детей и беременных – СНИЛС (предъявляется однократно).

Врачи консультативной поликлиники и консультативного приёма не имеют права выдавать или продлевать листок нетрудоспособности или другой документ, дающий право на освобождение от работы.

## Раздел 10. Организация обратной связи с пациентами

Организация эффективной обратной связи с жителями Екатеринбурга является одной из приоритетных задач реализации городского краудсорсинг-проекта «Моя поликлиника».

Обратная связь с пациентами должна быть организована в поликлиниках не только на всех этапах обращения пациента за медицинской помощью, но и должна быть направлена на привлечение жителей к профилактической работе поликлиник и здоровому образу жизни.

Обязательно ношение бейджей для всех сотрудников поликлиники с указанием фамилии, имени и отчества, а также должности сотрудника.

При официальном обращении посетителей поликлиники (устных и письменных) должны быть реализованы следующие возможности взаимодействия:

при устном обращении пациента к регистратору поликлиники ответ пациенту даётся на месте; при невозможности ответа на вопрос к его решению привлекаются дежурный администратор и/или старший регистратор, а также вышестоящее должностное лицо;

при устном обращении пациента по телефону «горячей» линии или Call-центра обращение регистрируется в электронном журнале обращений граждан. Представитель медицинской организации самостоятельно отвечает на вопросы, носящие справочно-консультативный характер в пределах его компетенции; при необходимости привлечения специалистов более высокой квалификации для ответов на поставленные вопросы производит переадресацию обращения гражданина соответствующему специалисту; номер телефона «горячей» линии должен быть размещён как на сайте медицинской организации, так и в холле поликлиники;

при размещении обращения гражданина на сайте медицинской организации или при его направлении по электронной почте пациенту необходимо указать свою Фамилию, Имя, Отчество, а также электронный адрес, на который нужно отправить ответ. Обращение регистрируется в электронном журнале обращений граждан. Представитель медицинской организации самостоятельно в письменном виде отвечает на вопросы граждан, носящие справочно-консультативный характер в пределах его компетенции; при необходимости привлечения специалистов более высокой квалификации для ответов на поставленные вопросы производит переадресацию обращения гражданина соответствующему специалисту для формирования письменного ответа на адрес электронной почты заявителя; ответ на электронное обращение формируется в разумное время, но не более 30-ти календарных дней со дня регистрации;

обращение пациента в письменной форме подаётся на имя руководителя организации и рассматривается в течение 30-ти календарных дней со дня регистрации; в исключительных случаях возможно продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

обращения граждан, в которых не указаны контактные данные направившего обращение, признаются анонимными; ответы на подобные обращения не даются.

Для мониторинга оценки качества и доступности медицинской помощи во всех медицинских организациях ежемесячно проводится анкетирование пациентов. Это позволяет изучить их удовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи, получить предложения пациентов, направленные на повышение сервиса при оказании медицинских услуг.

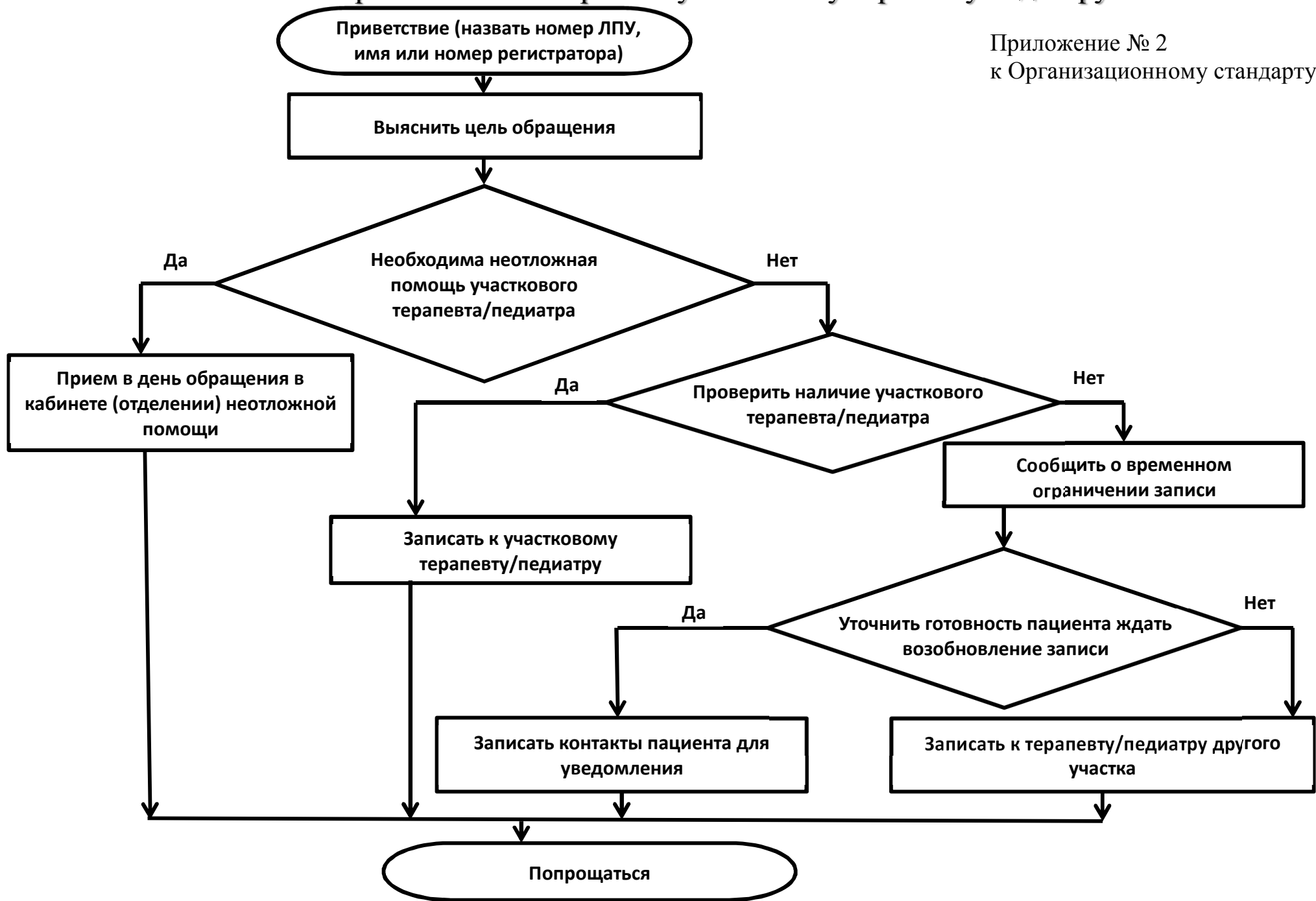
Для организации информационного взаимодействия с жителями Екатеринбурга при организации амбулаторно-поликлинической помощи запланированы:

в течение 2017-го года – разработка мобильного приложения, с помощью которого жители города будут получать новости о работе поликлиник, в том числе о начале прививочной кампании, о проведении диспансеризации, профилактических осмотров и других мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья;

решение вопроса о введении смс-информирования пациентов о профилактической работе поликлиник, в том числе приглашения на флюорографию, диспансеризацию, вакцинацию, а также напоминание о времени приёма, на который записан пациент.

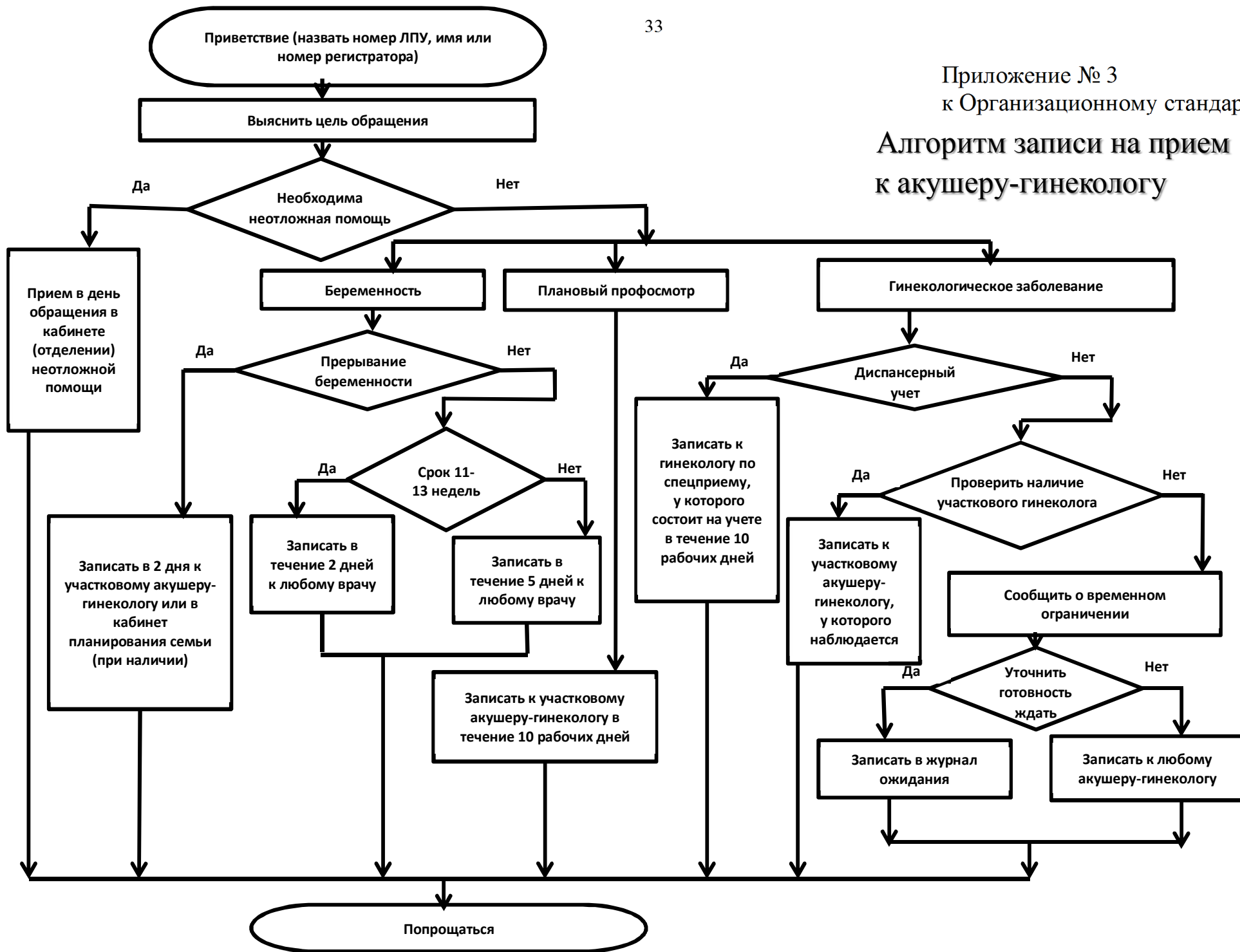


## Алгоритм записи на прием к участковому терапевту/педиатру

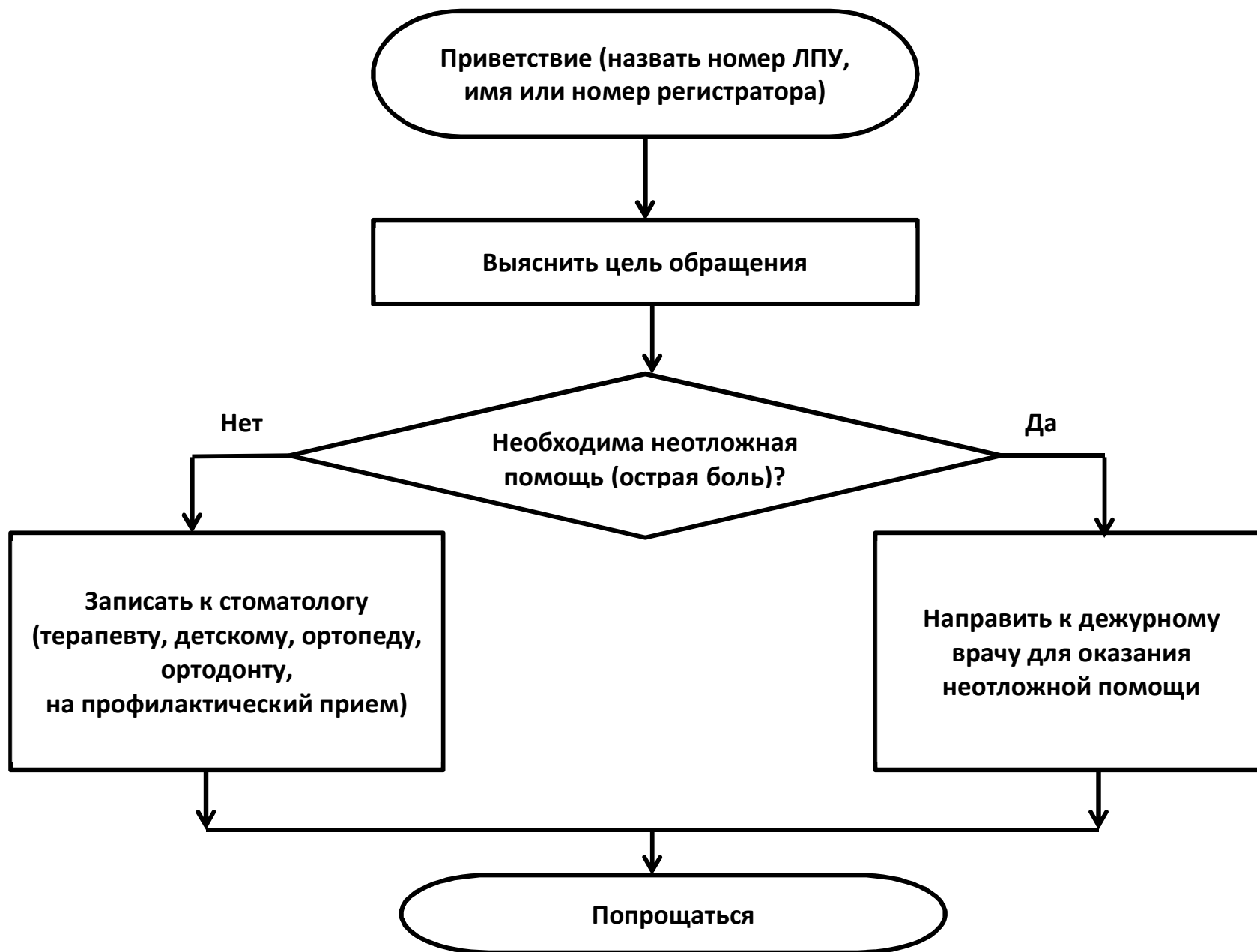
Приложение № 2  
к Организационному стандарту



Приложение № 3  
к Организационному стандарту  
Алгоритм записи на прием  
к акушеру-гинекологу

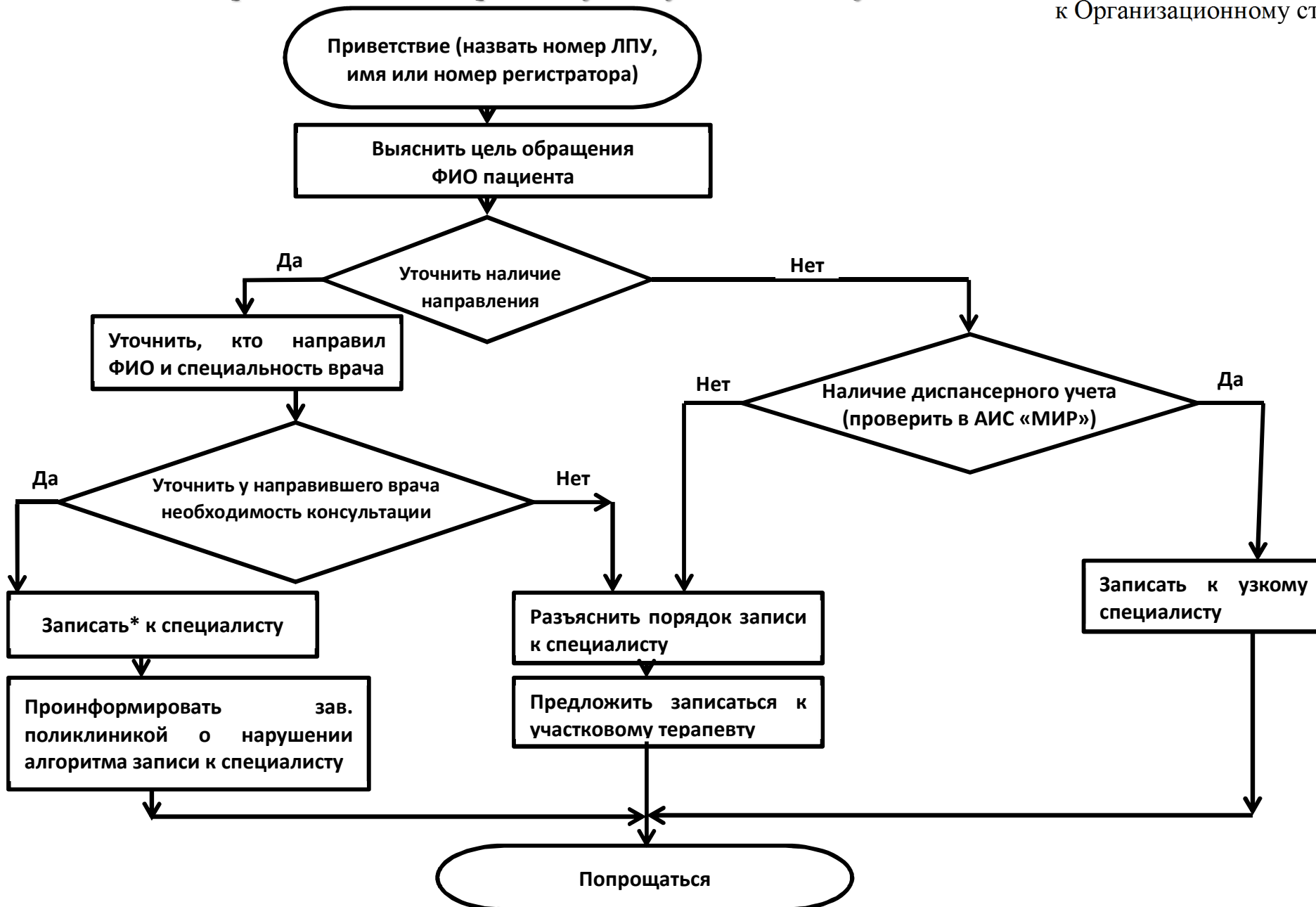


## Алгоритм записи в стоматологическую поликлинику

Приложение № 4  
к Организационному стандарту

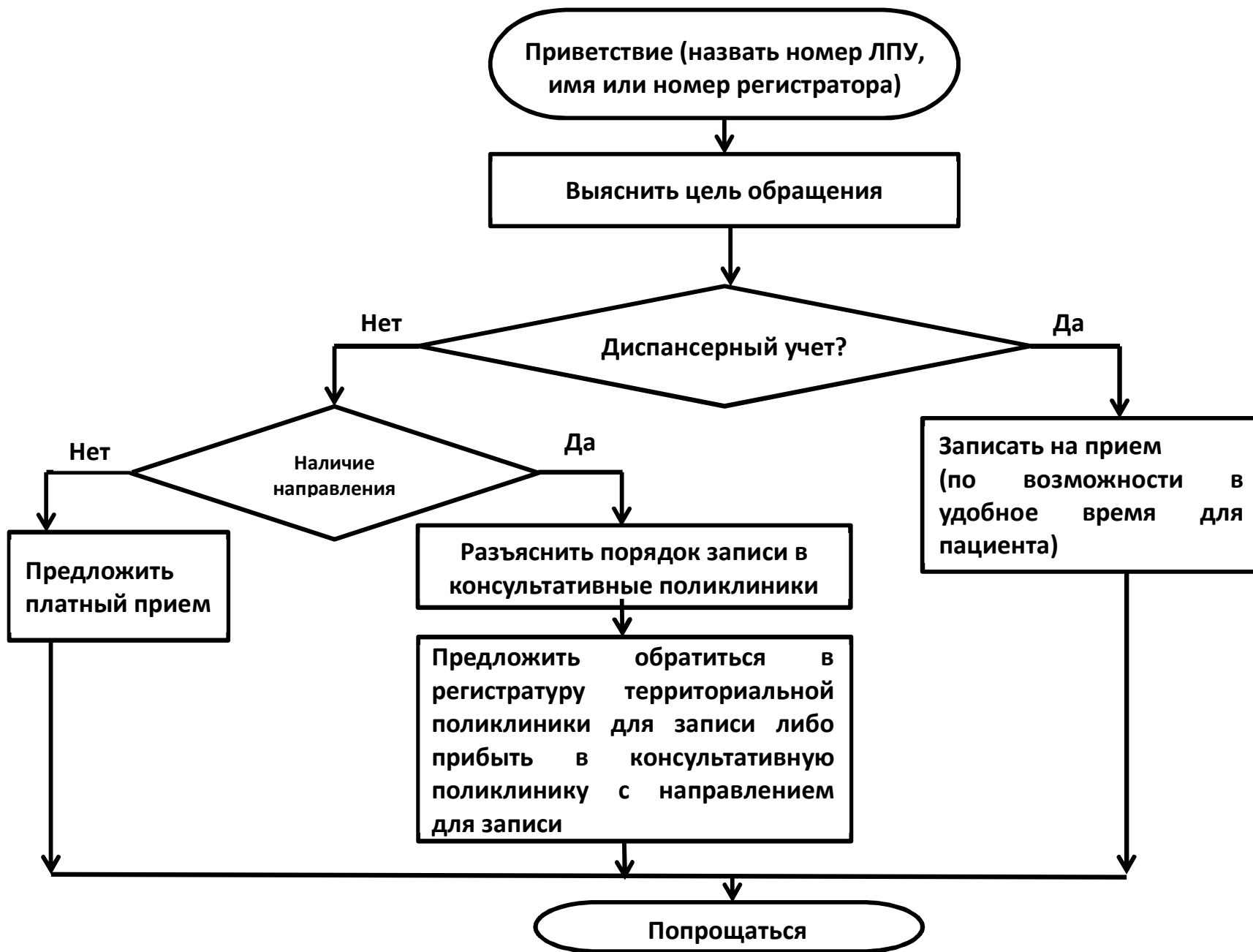
# Алгоритм записи на прием к узкому специалисту

Приложение № 5  
к Организационному стандарту



\* В случае невозможности записи внести в журнал ожидания, при наличии нескольких специалистов в ЛПУ запись ведется к любому из них, только в случае диспансерного учета возможно ожидание приема конкретного специалиста.

## Алгоритм записи в консультативную поликлинику

Приложение № 6  
к Организационному стандарту

## Примерный перечень стандартных вопросов пациентов и ответов регистраторов поликлиник

### Для поликлиник, обслуживающих взрослое население муниципального образования «город Екатеринбург»

| Вопрос пациента  | Ответ регистратора  | Действие регистратора   |
|--|---|---|
| 1. Как записаться на прием к участковому терапевту?              | Ответ в соответствии с действиями по Алгоритму записи на прием к участковому терапевту/педиатру   | Выполнить действия по Алгоритму записи на прием к участковому терапевту/ педиатру                     |
| 2. Как записаться на прием к узкому специалисту?                 | Ответ в соответствии с действиями по Алгоритму записи на прием к узкому специалисту   | Выполнить действия по Алгоритму записи на прием к узкому специалисту                                  |
| 3. Как пройти комиссию по трудоустройству на работу /профосмотр? | Вам нужно подойти в <b>каб. №__</b> в рабочие дни <b>с ____ до ____</b> .<br><u>При себе иметь:</u><br>- направление от работодателя,<br>- паспорт здоровья (бланк выдает работодатель),<br>- паспорт,<br>- полис ОМС,<br>- амбулаторную карту (АК) с места жительства или выписку из АК,<br>- прививочный сертификат;<br>- военный билет (при наличии)                                   |   |
| 4. Как пройти транспортную / оружейную комиссию?                 | Вам нужно подойти в <b>каб. № ____</b> в <b>рабочие дни с ____ до ____</b> .<br>При себе иметь:<br>- <b>транспортная комиссия</b> (паспорт, справки от нарколога и психиатра, которые нужно получить по месту прописки или регистрации);<br>- <b>оружейная комиссия</b> (паспорт, 2 фото 3x4, справки от нарколога и психиатра, которые нужно получить по месту прописки или регистрации) |   |
| 5. Как пройти комиссию МСЭ / по беременности?                    | Комиссия проводится .... (указать дни и время проведения комиссии). Я могу записать Вас на любой удобный день. При себе иметь <b>посыльный лист /обменную карту (для беременных)</b> . Обратите   | Выполнить в АИС «МИР» действия по идентификации пациента и записать к требуемым специалистам на время |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | внимание – там должны быть заполнены <b>все строки</b> , кроме узких специалистов. Если посылный лист/обменная карта заполнен не полностью – обратитесь к врачу, который вам его выдал, чтобы он привел документ в соответствие.  | работы комиссии  |
| 6. Как попасть на лечение в дневной стационар?                                      | Вам нужно обратиться за направлением к лечащему врачу   | Выполнить действия по Алгоритму записи к специалисту   |
| 7. Как <b>продлить (закрыть) больничный лист</b> , выданный в профильном стационаре | Задать следующие вопросы:<br><b>Где выдан больничный лист?</b><br><b>Где Ваша амбулаторная карта?</b><br><b>По какое число больничный лист?</b><br><br>Регистратор: <b>Вы записаны на такую-то дату и время к врачу ФИО, в назначенное время подходите на прием в поликлинику на ... (указать адрес) в каб. № ____.</b> | Записать в АИС «МИР» к требуемому специалисту <b>на конечную дату, указанную в больничном листе.</b>   |
| 8. Где и как пройти флюорографию?   | Флюорографию можно пройти ..... (указать адрес флюорографического кабинета и часы его приема). К кабинету ведет указатель (стрелка) желтого цвета. Прием ведется при наличии паспорта, полиса ОМС, бесплатно. Если желаете, могу сейчас Вас записать на удобное время.  | Провести онлайн проверку полиса в АИС «МИР», записать в АИС «МИР»*:<br>Регистратура/ Просмотр расписания/ Врач-рентгенолог/<br>Флюорография – записать <i>Фамилию, инициалы и дату рождения или номер амбулаторной карты пациента</i><br><br><i>*Для больниц, у которых в АИС «МИР» установлена электронная запись на флюорографию</i> |
| 9. Где и как пройти диспансеризацию?  | Направления на обследования в рамках диспансеризации можно получить, обратившись в кабинет (отделение) профилактики <b>каб. № _____, с _____ до _____ с</b> паспортом и полисом ОМС.  |  |
| 10. Можно ли пройти диспансеризацию в субботу?                                      | Диспансеризацию можно пройти в четвертую субботу каждого месяца в поликлинике № ____ по адресу _____ (указать номер и адрес территориальной поликлиники, работающей в субботу). Можно предварительно записаться по тел. _____   |  |
| 11. Я заболел. Что делать?  | Вы можете вызвать врача на дом. Вызов врача на дом осуществляется через Единую  |  |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>городскую регистратуру по телефону <b>204-76-76</b> или по телефону _____<br/>(указать телефон регистратуры территориальной поликлиники для приема неотложных вызовов).</p> <p>Если Ваше состояние позволяет, Вы можете подойти в кабинет неотложной помощи № _____. К кабинету ведет указатель (стрелка) красного цвета. Кабинет работает в рабочие дни с 08.00 до 20.00. Прием ведется без амбулаторной карты, в порядке «живой» очереди.</p> <p><u>Примечание:</u> при личном обращении пациента с признаками острого (неотложного) состояния в регистратуру, он незамедлительно должен быть направлен в кабинет неотложной помощи.</p> |   |
| 12. Полис ОМС не актуален   | К сожалению, Ваш полис не актуален. Вам нужно обратиться в любую страховую компанию и получить новый полис.   | Предварительно провести онлайн проверку полиса в АИС «МИР»  |
| 13. Как прикрепиться к вашей поликлинике?   | Подойти в регистратуру с паспортом и полисом, заполнить заявление   | Заявление на прикрепление выводится из АИС «МИР» (Отчеты/Согласие/ Заявление о выборе медицинской организации (форма 1) |
| 14. Какие платные услуги есть больнице?   | По вопросам платных услуг обращаться по тел. _____  |   |
| 15. Я заранее записался в регистратуре/через Интернет на прием на сегодня. Надо ли стоять в регистратуру? | Вам надо подойти к назначенному времени в кабинет к врачу. Карта будет в кабинете.  |   |
| 16. Мне нужно выписать льготные рецепты по назначению врача.  | Вам надо обратиться в <b>каб. № _____ с _____ до _____</b> (в кабинет доврачебного приема) с картой учета льготного отпуска, предварительно подойти в регистратуру за амбулаторной картой.  | Записать в АИС «МИР»*<br>* Для поликлиник, где существует предварительная запись  |
| 17. Как оформить санаторно-курортную карту?   | Вам надо обратиться к участковому терапевту. С целью экономии времени, Вы можете сначала получить направления на анализы для оформления санаторно-курортной карты в кабинете доврачебного приема, без предварительной записи, в порядке «живой» очереди, а после сдачи анализов подойти на прием к терапевту.   | Записать в АИС «МИР» на прием к участковому терапевту   |
| 18. Мне нужно получить справку (в бассейн, о карантине и  | Вам надо обратиться к участковому терапевту или в кабинет доврачебного приема, без предварительной записи, в  | Записать в АИС «МИР» на прием к участковому терапевту   |

|  |   |   |
|--|---|---|
| т.д.)  | порядке «живой» очереди.  |   |
| 19. Мне нужно сдать анализы перед плановой операцией.  | Вам надо обратиться к участковому терапевту. С целью экономии времени, Вы можете сначала получить направления на анализы в кабинете доврачебного приема, без предварительной записи, в порядке «живой» очереди, а после сдачи анализов подойти на прием к терапевту. При себе иметь направление на операцию.  | Записать в АИС «МИР» на прием к участковому терапевту   |
| 20. Мне нужна выписка из медицинской документации (копии медицинских документов)                 | Вам нужно подойти в регистратуру с паспортом и полисом ОМС и написать заявление на предоставление необходимых документов.   |   |
| 21. Военкомат дал мне заполнить акт. Куда мне с ним подходить?                                   | Вам надо обратиться с актом РВК, паспортом, страховым полисом к врачу (по профилю заболевания)  | Записать в АИС «МИР» на прием к нужному специалисту (если нет свободных талонов, записать по доп. талону) |
| 22. Телефон горячей линии  | Тел. _____  |   |
| 23. Когда будет «Субботник против рака»? Как туда записаться? Какие специалисты будут принимать? | Четвертая суббота каждого месяца. Запись по <b>телефону 204-76-76</b> (Единая городская регистратура) <b>за 3 дня до субботника</b> . Хирург, гинеколог, дерматовенеролог, терапевт.  |   |
| 24. Работает ли поликлиника в субботу? Каких специалистов и какие обследования можно пройти?     | Четвертая суббота каждого месяца является рабочей для оказания плановой помощи приоритетно работающему населению. Прием ведется в поликлинике № ____ по адресу _____ (указать номер и адрес территориальной поликлиники, работающей в субботу) с 09.00 до 15.00. Оказываемые услуги: прием терапевта и врачей-специалистов (невролога, хирурга, дерматолога, эндокринолога, кардиолога, окулиста, ЛОР врача, уролога, гинеколога), лабораторные и инструментальные исследования (маммография, флюорография, УЗИ органов малого таза, исследования крови, ЭКГ) | Записать в АИС «МИР» к нужным специалистам  |
| 25. Как можно сделать прививку?  | Подойти на осмотр в кабинет доврачебного приема, без предварительной записи, в порядке «живой» очереди, после осмотра - в прививочный кабинет № _____, <b>часы работы: с пн. по пт. с 08.00 до 16.00</b>  |   |
| 26. Куда обратиться с травмой?   | Вам нужно обратиться в ближайший травмпункт (уточнить, где находится пациент, выбрать из списка ближайший к нему травмпункт и назвать пациенту его  |   |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | адрес:<br>- ул. Вилонова, 33<br>- ул. Зои Космодемьянской, 42<br>- пер. Рижский, 16<br>- ул. Старых Большевиков, 9<br>- пер. Суворовский, 5<br>- пер. Саперов, 3<br>- ул. Бажова, 124А)<br>Травмпункты работают ежедневно и круглосуточно. |  |
|--|--|--|

В случае нестандартной ситуации регистратору необходимо созвониться со старшим (дежурным) регистратором или заведующей поликлиникой.

### Для поликлиник, обслуживающих детское население муниципального образования «город Екатеринбург»

| Вопрос пациента  | Ответ регистратора   | Действие регистратора  |
|--|--|--|
| 1. Как записаться на прием к участковому педиатру?                           | Ответ в соответствии с действиями по Алгоритму записи на прием к участковому терапевту/педиатру  | Выполнить действия по Алгоритму записи на прием к участковому терапевту/педиатру   |
| 2. Как записать ребенка на прием к узкому специалисту?                       | Ответ в соответствии с действиями по Алгоритму записи на прием к узкому специалисту  | Выполнить действия по Алгоритму записи на прием к узкому специалисту   |
| 3. Как пройти комиссию ВК, МСЭК  | <p>Врачебная комиссия проводится ....<br/>(указать дни и время проведения комиссии).<br/>На ВК направляет лечащий врач в часы работы комиссии.</p> <p>Для прохождения комиссии МСЭК необходимо заполнить «Направление» на МСЭК после предварительного обследования. Вас записать к участковому врачу (профильному специалисту)?</p>                    | <p>Выполнить в АИС «МИР» действия по идентификации пациента и записать на прием к участковому врачу или профильному специалисту.</p> <p>Предложить получить направления на лабораторное обследование в кабине доврачебного приема.</p> |
| 4. Как продлить (закрыть) больничный лист, выданный в профильном стационаре? | <p>Задать следующие вопросы:<br/>         Где выдан больничный лист?<br/>         Где Ваша амбулаторная карта?<br/>         По какое число больничный лист?</p> <p>Регистратор:<br/>         Вы записаны на (назвать дату и время) к врачу Ф.И.О;<br/>         в назначенное время подходите на прием в поликлинику (указать адрес) в кабинет №__.</p> | <p>Записать в АИС «МИР» к требуемому специалисту на <b>конечную дату, указанную в больничном листе.</b></p> <p>При отсутствии свободных мест выдается дополнительный талон на нужную дату.</p>   |

|  |   |   |
|--|---|---|
| 5. Где и как пройти рентгенографию?  | Рентгенографию можно сделать .....<br>(указать адрес рентгенологического кабинета и часы его приема), по направлению от врача.  |   |
| 6. Ребенок заболел. Что делать?  | <p>1. Вы можете вызвать врача на дом. Вызов врача на дом осуществляется через Единую городскую регистратуру по телефону <b>204-76-76</b> или по телефону _____<br/>(указать телефон регистратуры территориальной поликлиники для приема неотложных вызовов).</p> <p>2. Если состояние ребенка позволяет, Вы можете с ним подойти в кабинет неотложной помощи № _____. К кабинету ведет указатель (стрелка) красного цвета. Кабинет работает в рабочие дни с 08.00 до 20.00. Прием ведется без амбулаторной карты, в порядке «живой» очереди.</p> <p><u>Примечание:</u> при личном обращении с ребенком с признаками острого (неотложного) состояния в регистратуру, он незамедлительно должен быть направлен в кабинет неотложной помощи.</p> | <p>1. Принять вызов на дом, если родители вызывают врача на дом.</p> <p>2. Предложить пройти в кабинет неотложной медицинской помощи в часы работы поликлиники.</p> |
| 7. Полис ОМС не актуален   | <p>К сожалению, Ваш полис не актуален. Вам нужно обратиться в любую страховую компанию и получить новый полис.</p> <p>Если ребенок болен, в кабинете неотложной помощи окажут медицинскую помощь, пройдите по красной стрелке в кабинет.</p>  | Предварительно провести онлайн проверку полиса в АИС «МИР»  |
| 8. Как прикрепиться к вашей поликлинике?   | Подойдите, пожалуйста, в регистратуру с Вашим паспортом (для законного представителя) и полисом ребенка, заполните заявление на прикрепление к поликлинике.   | Заявление на прикрепление выводится из АИС «МИР» (Отчеты/Согласие/ Заявление о выборе медицинской организации (форма 1)   |
| 9. Какие платные услуги есть в больнице?   | По вопросам платных услуг Вам нужно обратиться по телефону:<br>(указать номер телефона)   |   |
| 10. Я записался на прием к врачу через Интернет. Надо ли стоять в регистратуру?            | Вам надо подойти к назначенному времени в кабинет к врачу. Карта будет в кабинете.  |   |
| 11. Я заранее записался в регистратуре на прием на сегодня. Надо ли стоять в регистратуру? | Вам надо подойти к назначенному времени в кабинет к врачу. Карта будет в кабинете.  |   |
| 12. Мне нужно  | Я могу записать Вас к врачу (участковому  | Записать в АИС «МИР»  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| выписать льготные рецепты по назначению врача.   | или профильному специалисту) на (предложить день и время)   |   |
| 13. Мне нужно:<br>- оформить ребенку санаторно-курортную карту;<br>- получить справку в бассейн;<br>- получить справку для посещения образовательного учреждения | Я запишу Вас к участковому педиатру <i>(предлагается день и время)</i> .<br>С целью экономии времени, Вы можете сначала получить направления на необходимые лабораторные исследования в кабинете доврачебного приема, без предварительной записи, в порядке «живой» очереди*.<br><i>*Для больницы, имеющих кабинет доврачебного приема</i>        | Записать в АИС «МИР» на прием к участковому педиатру  |
| 14. Мне нужно выписать рецепты для получения кисло-молочной продукции (или сухих адаптированных смесей)  | Я запишу Вас на прием к участковому педиатру, где в соответствии с Порядком выписки и выдачи продуктов детского питания, Вам выпишут рецепт.*<br><i>*в кабинете доврачебного приема</i>   | Записать в АИС «МИР» на прием к участковому педиатру  |
| 15. Ребенку нужно сдать анализы перед плановой операцией.  | Я запишу Вас к участковому педиатру (предлагается день и время), подойдите с перечнем исследований, которые Вам рекомендуют пройти.*<br><i>*возможна выписка направлений в кабинете доврачебного приема</i>   | Записать в АИС «МИР» на прием к участковому педиатру  |
| 16. Мне нужна выписка из медицинской документации (копии медицинских документов)   | Вам нужно подойти в регистратуру с полисом ОМС ребенка и написать заявление на предоставление необходимых документов.   |   |
| 17. Военкомат дал мне заполнить акт. Куда мне с ним подходить?   | Вам надо обратиться с актом РВК, паспортом, полисом ОМС к участковому педиатру.<br>С целью экономии времени, Вы можете сначала получить направления на необходимые лабораторные исследования в кабинете доврачебного приема, без предварительной записи, в порядке «живой» очереди*.<br><i>*Для больницы, имеющих кабинет доврачебного приема</i> | Записать в АИС «МИР» на прием к участковому педиатру  |
| 18. Телефон горячей линии  | Тел. _____  |   |
| 19. Работает ли поликлиника в субботу? Каких специалистов и какие обследования можно пройти?   | Вторая суббота каждого месяца является рабочей для оказания плановой профилактической помощи детям приоритетно работающих в будние дни родителей. Прием ведется в поликлинике № ____ по адресу _____ <i>(указать номер и адрес территориальной поликлиники,</i>   | Записать в АИС «МИР» на прием к участковому педиатру. |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p><i>работающей в субботу</i>) с 09.00 до 15.00.<br/> Оказываемые услуги: прием педиатра и врачей-специалистов (невролога, хирурга, окулиста, ЛОР врача).<br/> На профилактический прием в субботу Вас запишет педиатрический участок.</p>  |   |
| 20. Ребенку нужно сделать прививку           | <p>Вам нужно подойти с ребенком на прием к участковому педиатру, после осмотра врач направит Вас на прививку.</p>  | <p>Записать в АИС «МИР» на прием к участковому педиатру на вторник или четверг (день здорового ребенка)</p> |
| 21. Где находится и как работает травмпункт? | <p>Детский травмпункт работает ежедневно с 08.00 до 20.00 по адресу: ул. В. Еремина, д.15.<br/> После 20.00 и до 08.00 по поводу травм у детей следует обращаться в травмпункт больницы, обслуживающей взрослое население, по адресу : _____<br/> <i>(указать адрес территориального травмпункта).</i><br/> При тяжелом состоянии ребенка – вызвать скорую медицинскую помощь.</p> |   |

В случае нестандартной ситуации регистратору необходимо созвониться со старшим (дежурным) регистратором или заведующей поликлиникой.