**П О Л О Ж Е Н И Е**

**ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГИСТРАТУРЫ**

**ООО «ЦЕНТР СОВРЕМЕННОЙ КОСМЕТОЛОГИИ «НОВА»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящее Положение устанавливает порядок организации деятельности регистратуры ООО «Центр современной косметологии «Нова».

Настоящее Положение разработано в соответствии:

* приказом Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» (с последующими изменениями),
* приказом Минздрава Российской Федерации от 15.12.2014 № 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению»,
* приказом Министерства здравоохранения СССР от 23.09.1981 №1000 (ред. от 22.12.1989, с изм. от 04.05.1990) «О мерах по совершенствованию организации работы амбулаторно-поликлинических учреждений».

Регистратура ООО «Центр современной косметологии «Нова» осуществляющего амбулаторно-поликлинический приём, является структурным подразделением, призванным обеспечивать своевременную регистрацию больных на приём к врачу в ООО «Центр современной косметологии «Нова».

**Регистратура находится в непосредственном подчинении генерального директора.**

**II.ЗАДАЧИ РЕГИСТРАТУРЫ ООО «ЦЕНТР СОВРЕМЕННОЙ КОСМЕТОЛОГИИ «НОВА»**

Основными задачами регистратуры являются:

* обеспечение пациентов необходимой справочной информацией;
* консультирование пациентов о порядке получения первичной медико-санитарной и специализированной помощи;
* организация записи больных на прием к врачу;
* оформление и заполнение медицинской документации;
* хранение первичной медицинской документации пациентов в установленном порядке, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей;
* обеспечение явки больных по предварительной записи (напоминание по телефону либо посредством смс - информирования, либо электронной почты за день до приема врача о дате и времени приема (в случае отсутствия действующей информационной системы подтверждения явки самим пациентом);
* ведение архивного делопроизводства: в т. ч. выявление амбулаторных карт пациентов, не посещавших Клинику в течение последних 5 лет, передача выявленных карт в архив.

**III.ФУНКЦИИ РЕГИСТРАТУРЫ ООО «ЦЕНТР СОВРЕМЕННОЙ КОСМЕТОЛОГИИ «НОВА»**

Основными функциями Клиники являются:

* информирование населения о времени приема врачей всех специальностей, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов помещений;
* оформление Медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма № 025/у) на основании документа, удостоверяющего личность;
* оформление листа согласия пациента на обработку персональных данных и формы разъяснения субъекту персональных данных юридических последствий отказа предоставить свои персональные данные;
* информирование пациента об отмене приема врача и перезапись на свободное время или к специалисту этого же профиля.
* осуществляет подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием.

**IV. РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ ООО ««ЦЕНТР СОВРЕМЕННОЙ КОСМЕТОЛОГИИ «НОВА»**

Настоящий Регламент устанавливает порядок организации работы регистратуры Клиники.

Регистратура является структурным подразделением ООО «Центр современной косметологии «Нова» осуществляющим функцию «первого контакта» с пациентом в рамках оказания медицинской помощи: обеспечение обмена информацией с пациентом, оформление первичной документации, ведение документооборота (амбулаторные карты, журналы), запись на прием, логистика потоков пациентов.

«Первичный контакт» с пациентом или его законным представителем (далее - представитель) должен осуществляться профессионально, вежливо, быстро, удобно для пациентов и в соответствии с утвержденным настоящим приказом алгоритм действий администратора при общении с пациентом.

**Администратор, в доступной форме, информирует население:**

* о времени приёма врача с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов;
* об отмене приема врача и перезаписи на свободное время или к специалисту этого же профиля;
* о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья и правилах внутреннего распорядка в отделении;
* о правилах и порядке предоставления платных медицинских услуг.

 **РЕЖИМ И ГРАФИК РАБОТЫ**

ООО «Центр современной косметологии «Нова» работает с 09:00 до 20:00, без перерыва, выходной – воскресенье.

Запись на приём осуществляется ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней по телефону —8(8652)-21-14-11; 8-938-331-14-11

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ кабинета** | **Наименование кабинета** | **Часы работы** |
|  | **Регистратура** | **8:00-20:00** |
| **2** | **Врач - косметолог** | **10:00-14:00** |
| **2** | **Врач - нейрохирург** | **17:00-19:00** |
| **2** | **Врач-физиотерапевт** | **14:30-16:30** |
| **1** | **Манипуляционный кабинет**  | **10:00-18:00** |
| **3** | **Процедурный кабинет** | **10:00-18:00** |
| **4** | **Кабинет физиотерапии** | **10:00-12:00; 14:30-16:30** |

**Прием пациентов** осуществляется в порядке живой очереди и п предварительной записи, за исключением лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ

При записи на приём к врачу по телефону, пациент предупреждается, что прием ведется в порядке «живой» очереди за исключением лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ

Запись по телефону регистрируется в журнале.

Журнал регистрации записи на прием по телефону

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата и время | Ф.И.О. год рождения, номер телефона пациента | Ф.И.О.врача | Подпись исполнителя записи |
|  |  |  |  |  |

В день приёма у врача предварительно записавшемуся пациенту необходимо за 5-10 минут придти к врачу.

При личном обращение за услугой в медицинскую организацию или по телефону регистратуры ООО «Центр современной косметологии «Нова», обработка обращения и предоставление результата выполнения услуги записи на прием к врачу не должны превышать 15 минут.

В кассе регистратуры клиент вносит оплату за первичный прием врача, согласно Перечня услуг.

Клиент, желающий получить медицинскую услугу платно, обращается в регистратуру к администратору для заведения Медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее Карта) предъявив   документ, удостоверяющий личность.

Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях оформляется в соответствии с приказом генерального директора «Об утверждении форм и стандартов ведения медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях», согласие на обработку персональных данных в соответствии с приказом директора «Об обработке и защите персональных данных».

Администратор выдает гражданину заведенную Карту, информированное добровольное согласие, договор, согласие на обработку персональных данных, кассовый чек и направляет клиента в кабинет врача на прием или в кабинет на проведение процедур. Клиент получает 2-ой экземпляр договора на руки.

Администратор провожает клиента до кабинета, где будут оказываться услуги.

Платные медицинские услуги предоставляются на основании наличия у пациента договора, информированного согласия на проведение процедуры и кассового чека.

В процессе оказания услуги исполнителем заполняется медицинская документация в соответствии с приказом директора «Об утверждении форм и стандартов ведения медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях».

После оказания платной медицинской услуги пациента провожает медицинский сотрудник к выходу.

В случае повторной записи администратор, на основе данных о пациенте, направленного на повторный приём к врачу, вносит пациента в график приёма (как случай повторного обращения). В назначенный день, за 5-10 минут до назначенного времени приёма, пациент приходит на приём к врачу.

В случае изменений в графике приёма вследствие каких-либо обстоятельств (административный, очередной отпуск, исполнение государственных обязанностей, временная нетрудоспособность), врач сообщает об этом администратору. Извещение администратора об изменениях происходит в кротчайшие сроки для оперативной корректировки графика приёма, организации отмены и перезаписи пациентов.

Врачебный прием по вопросам профилактики и лечения заболеваний кожи и косметических дефектов осуществляют врачи-косметологи ООО «Центр современной косметологии «Нова», а также прием практически здоровых лиц, желающих получить советы по косметологическому и гигиеническому уходу за кожей лица.

Контроль осуществляется генеральным директором ООО «Центр современной косметологии «Нова».

**ПОРЯДОК ДВИЖЕНИЯ АМБУЛАТОРНЫХ КАРТ В ООО «ЦЕНТР СОВРЕМЕННОЙ КОСМЕТОЛОГИИ «НОВА»:**

После завершения приёма все медицинские карты пациентов, получающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее Карты) сдаются в регистратуру.

При назначении повторного визита Карты пациентов раскладываются в папку врача (соответствующий день недели согласно дате повторного приёма).

* после завершения приёма все Карты пациентов сдаются в регистратуру;
* при назначении повторного визита Карты раскладываются в папку врача (соответствующий день недели согласно дате повторного приёма).

**ОРГАНИЗАЦИЯ ХРАНЕНИЯ И ВЫДАЧИ АМБУЛАТОРНЫХ КАРТ В РЕГИСТРАТУРЕ ООО «ЦЕНТР СОВРЕМЕННОЙ КОСМЕТОЛОГИИ «НОВА»:**

Медицинская карта пациентов, получающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях является юридическим документом ООО «Центр современной косметологии «Нова». Единственным местом хранения карт является регистратура.

Все врачи после приема пациентов обязаны вернуть Карты в регистратуру в тот же день. Любое движение карт должно фиксироваться в учетных формах.

В регистратуре Кары хранятся в течение 5 лет с момента последнего посещения пациентом ООО «Центр современной косметологии «Нова».

При невостребованности Карты в течение пяти лет Карта передается в архив ООО «Центр современной косметологии «Нова» для хранения не менее 25 лет. Порядок хранения медицинской документации в архиве ООО «Центр современной косметологии «Нова» определен приказом генерального директора «О порядке учета и хранения амбулаторных карт».

**V. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО КОНТРОЛЯ ЗА РАБОТОЙ РЕГИСТРАТУРЫ.**

Постоянный контроль за соблюдением последовательности административных действий и их сроков, определенных регламентом, осуществляет генеральный директор.

Администратор несет персональную ответственность за прием и проверку документов заявителя, запись на прием к врачу, оформление Карты, достоверность информирования пациентов.