

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/8831>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Менеджмент

## СОДЕРЖАНИЕ

стр.	
ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ В МЕДИЦИНСКОМ УЧРЕЖДЕНИИ	5
1.1 Функции и задачи работы регистратуры в медицинском учреждении	5
1.2 Организация работы регистратуры в медицинском учреждении	9
ГЛАВА 2 АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ В ТЮМЕНСКОМ РАДИОЛОГИЧЕСКОМ ЦЕНТРЕ	25
2.1 Общая характеристика Тюменского радиологического центра	25
2.2 Анализ организации работы регистратуры. Рекомендации по улучшению эффективности работы регистратуры	30
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	44
ВЫВОДЫ	46
ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ	47
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	48

Для осуществления задач регистратура в медицинском учреждении организует и осуществляет:

- информирование населения о времени приема врачей всех специальностей, с указанием часов приема, номеров кабинетов;
- информирование населения о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями; адресах аптек, стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь населению в вечернее, ночное время и в воскресные и праздничные дни;
- информирование о порядке работы медицинского учреждения, правилах подготовки к исследованиям и др.; [11]
- запись на прием к врачам и регистрацию вызовов врачей на дом при непосредственном обращении в поликлинику, по телефону, с использованием сервиса «Электронная регистратура».

Регистратура является структурным подразделением медицинской организации, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

Регистратура должна располагаться на первом этаже поликлиники, на площадях, рассчитанных в соответствии с плановым количеством посетителей.

Руководство работой регистратуры медицинской организации осуществляет заведующий регистратурой (старший медицинский регистратор), назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации.

Количество ставок медицинских регистраторов в поликлиническом отделении определяется руководителем медицинской организации.

В штатное расписание поликлиники медицинской организации при наличии прикрепленного населения численностью более 10 тысяч человек вводится должность администратора в пределах штатного расписания. Администратор осуществляет функциональные обязанности в соответствии с должностной инструкцией (Приложение).

Режим работы регистратуры:

- в рабочие дни с 7:30 до 20:00 часов без перерыва, в две смены,
- в выходные и праздничные дни с 7:30 до 15:00 часов без перерыва, в одну смену.

Временной период с 7:30 часов до начала приема врачей и процедурных кабинетов с 8:00 часов предусмотрен для подготовки рабочей документации и рабочего места медрегистратора.

Перед началом работы каждой смены заведующий регистратурой (старший медицинский регистратор)

организует проведение краткого производственного совещания, назначает ответственного сотрудника по работе с обращениями граждан по телефону, доводит до сотрудников приказы и распоряжения, определяющие порядок работы, проводит подробный анализ допущенных ошибок, поступивших жалоб от населения на организацию работы регистратуры.

Заведующий регистратурой (старший медицинский регистратор) осуществляет контроль за своевременным ответом медрегистраторов на устные обращения граждан, в том числе по телефону, за содержанием и актуальностью предоставленной информации, за соблюдением принципов этики и деонтологии.

Заведующий регистратурой (старший медицинский регистратор) закрепляет медрегистраторов за участками для ведения и надлежащего оформления медицинской документации пациентов в картотеке регистратуры, в соответствии с установленным порядком. Медицинский регистратор, закрепленный за определенным участком, несет ответственность за наличие первичной медицинской документации в картотеке регистратуры.

Работа регистратуры должна быть организована с учетом формирования условий для максимального удобства пациентов. В фойе регистратуры должны быть созданы благоприятные условия (кондиционеры, кулеры с водой, достаточное количество посадочных мест).

В регистратуре должно функционировать максимальное количество окон для приема граждан.

Окно регистратуры по приему граждан является непосредственным местом работы медицинского регистратора. Отдельно необходимо предусмотреть окна для оформления листка нетрудоспособности, приема и регистрации вызовов врача на дом (в том числе по неотложным обращениям). Для мониторинга работы регистратуры организуется видеонаблюдение в холле поликлиники, в регистратуре в режиме реального времени, с последующим подключением к центральному portalу специализированной системы удаленного видеонаблюдения и сбора статистики в регистратурах медицинских организаций.

Информационные стенды, расписание приема врачей в холле регистратуры должны быть оформлены в соответствии с установленным порядком, в визуальном доступном месте и обновляться ежедневно. Над окнами регистратуры по приему граждан необходимо разместить информацию о возможности дистанционной записи на прием к врачу по бесплатному телефонному номеру (высота строки информационного стенда должна составлять не менее 30 см, с ярким оформлением). [10]

В холле регистратуры должно быть установлено визуальное информационное табло (монитор) с указанием наличия свободных талонов к специалистам, информации о проводимых мероприятиях, о порядке получения услуг, о правах пациента. Допускается трансляция на мониторе информации о здоровом образе жизни, факторах риска развития заболеваний и другой актуальной информации по вопросам охраны здоровья граждан.

Каждый медицинский регистратор, администратор и заведующий регистратурой (старший медрегистратор) должны быть обеспечены рабочим стационарным многоканальным телефоном с внутренней автоматической телефонной станцией, персональным компьютером с выходом в сеть медицинской организации, именованным бейджиком с указанием Ф.И.О. и должности, цифровым принтером (не менее одного на 2 рабочих места), многофункциональным устройством (не менее одного на три рабочих места).

При организации деятельности регистратуры необходимо сформировать комфортные условия для сотрудников и своевременно обеспечивать их канцелярскими принадлежностями.

Ведение электронного расписания и записи на прием к специалистам в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, контроль за работой электронной регистратуры.

Осуществление записи пациентов на прием к врачам-специалистам, регистрация вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) пациента, своевременная передача врачам информации о зарегистрированных вызовах;

Направление в установленном порядке обратившихся в поликлинику на профилактические обследования, диспансеризацию и осмотры.

Помощь пациенту при направлении в другие подразделения и/или в другие медицинские организации для осуществления первичной записи.

Оформление и заполнение следующих форм медицинской документации:

- титульный лист формы № 025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях», пункты 1 - 11, 13 - 19; [12]

- титульный лист формы № 025-1/у «Талон пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях», пункты 1 - 18;

- титульный лист 043/у «Медицинская карта ортодонтического пациента», пункты 1 - 16;

- лист информированного согласия на обработку персональных данных;
- предоставление полиса обязательного медицинского страхования и документа, удостоверяющего личность пациента, для дальнейшего копирования и внесения в первичную медицинскую документацию пациента (с согласия пациента);
- на всех граждан, впервые обратившихся в медицинскую организацию, заводится лист контроля факторов риска хронических неинфекционных заболеваний, которые направляются (с их согласия) для выявления факторов риска и степени риска в кабинет медицинской профилактики или в центр здоровья, в эти же подразделения направляются лица, уже имеющие данный лист контроля и желающие получить медицинскую помощь по коррекции факторов риска и/или дополнительную консультацию по ведению здорового образа жизни.

Подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием или вызвавших врача на дом. Оформление листков (справок) временной нетрудоспособности, подтверждение соответствующими печатями выданных больным справок, направлений, рецептов и выписок из медицинской документации, строгий учет и регистрация в специальных журналах листков, справок временной нетрудоспособности и рецептурных бланков. Сортировка и раскладка по участкам результатов выполненных лабораторных, инструментальных и иных обследований. В составе регистратуры медицинской организации рекомендуется предусматривать стол справок (рабочее место администратора), инфоматы для самозаписи, помещение для хранения и подбора медицинской документации, помещение под медицинский архив. [5]

Регистратура поликлиники:

- направляет в установленном порядке граждан, обратившихся в поликлинику, на флюорографическое обследование и на профилактические медицинские осмотры (в том числе, смотровой кабинет);
- ежедневно осуществляет регистрацию повторных посещений к врачам, (при отсутствии в кабинете врача автоматизированного рабочего места, при наличии автоматизированного рабочего места – врач осуществляет регистрацию повторных посещений самостоятельно в кабинете);
- осуществляет подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием или вызвавших врача на дом, доставку медицинских карт в кабинеты врачей;
- осуществляет оформление листков и справок временной нетрудоспособности, а также строгий учет и регистрацию в специальных журналах листков, справок временной нетрудоспособности;
- подтверждает соответствующими печатями выданных больным справок;
- осуществляет раскладку в амбулаторные медицинские карты выписок из историй болезни, сортировку и раскладку амбулаторных обследований

Стандарт предоставления услуги «Запись на прием к врачу»

На получение услуги «Запись на прием к врачу» (услуги) имеют право физические лица:

- граждане Российской Федерации (их законные представители);
- иностранные граждане в соответствии с международными соглашениями, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, обратившиеся в поликлинику.

Для регистрации записи на прием к врачу гражданину необходимо предоставить:

- документ, удостоверяющий личность, или его копию;
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования;
- в случае удаленной записи к узкому врачу-специалисту - направление участкового терапевта (лечащего врача).

Результатом предоставления услуги является информация, зафиксированная в электронном журнале записи на прием: фамилия, имя и отчество (при его наличии) гражданина, дата записи на прием к врачу, дата и время приема врача, фамилия, имя, отчество врача и должность.

При личном обращении в регистратуру поликлиники талон на прием к врачу является подтверждением предоставления данной услуги.

В талоне должны быть зафиксированы: фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

Запись на прием к врачу при введении услуги через сервис «Электронная регистратура» осуществляется в момент обращения гражданина на портал Регталон. Максимальный срок предоставления услуги не ограничен, зависит от уровня владения гражданином информационными технологиями.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги: не более 20 минут с учетом имеющейся очереди.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги

- паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий, для граждан Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина в Российской Федерации, - для иностранных граждан;
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие приема врача-специалиста необходимого профиля в данном учреждении;
- отсутствие лицензии на данный вид медицинской деятельности;
- нахождение гражданина в момент предоставления услуги в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;
- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения или видимые признаки подделки.

Показателями доступности предоставления услуги являются:

- услуга предоставляется заявителю бесплатно,
- беспрепятственная возможность обращения за получением услуги;
- отсутствие задержек в приеме документов, необходимых для предоставления услуги;

Показателями качества предоставления услуги являются:

- соответствие требованиям Регламента;
- наличие различных каналов получения услуги;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб.

Информация предоставляется:

- на сайте медицинского учреждения;
- в устной форме при личном обращении заявителя (его законного представителя);
- по телефону;
- на информационном стенде в холле регистратуры поликлиники.

Основными требованиями предоставления информации являются:

- актуальность;
- своевременность;
- полнота;
- доступность.

Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга:

- соответствие санитарным правилам и нормам;
- соответствие требованиям пожарной безопасности;
- соответствие требованиям по защите информации при обработке персональных данных;
- наличие автоматизированных рабочих мест специалист;
- наличие доступа к сети Интернет;
- наличие оргтехники для печати, копирования, сканирования документов;
- наличие средств связи;
- обеспечение комфортных условий для граждан.

Требования к залу ожидания:

- соответствие санитарным правилам и нормам;
- соответствие требованиям пожарной безопасности;
- обеспечение комфортных условий для граждан;
- наличие сидячих мест, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

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

- наличие Порядка предоставления услуги;
- наличие информации о графике работы по предоставлению услуги;
- наличие сведений о специалистах с указанием должности, фамилии, имени и отчества, времени приёма,

номера кабинета;

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;
- наличие информации об органах, осуществляющих контроль и надзор за предоставлением услуги;
- наличие информации о порядке получения услуги посредством сервисов «Электронной регистратуры» и «Диспетчерского пункта».

Правила осуществления удаленной записи на прием к врачу через сервис «Электронная регистратура»  
Имеется несколько способов записи на прием к врачу через сеть Интернет:

- на региональном «Социальном портале государственных и муниципальных услуг»,
- на федеральном «Едином портале государственных и муниципальных услуг» (<http://gosuslugi.ru>),
- на сайте единого центра записи на прием к врачу (<http://www.regalon.ru>),
- посредством сети «интернет-киосков»,
- с использованием мобильного телефона (<http://mobilereg.ru>).

Все перечисленные сервисы интегрированы между собой, и гражданин, имеющий полис обязательного медицинского страхования, зарегистрированный в одном из лечебных учреждений Самарской области, может забронировать талон на прием к врачу любым из перечисленных способов. При этом «привычные» регистратуры остаются и продолжают выполнять свою работу. [11]

При организации записи больных на приём к врачам необходимо учитывать тот факт, что укомплектованность врачами, ведущими амбулаторный прием, не позволяет принять всех больных в момент их обращения в поликлинику. Во-вторых, третья часть больных нуждается в плановой амбулаторно-поликлинической помощи, предоставление которой допускается в сроки, установленные Программой государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи.

Руководителю амбулаторно-поликлинического отделения (учреждения) здравоохранения с целью рациональной организации работы, формирования потоков пациентов, улучшения качества медицинского обслуживания необходимо проводить ежедневный анализ потоков больных.

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 15 мая 2012 г. N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению" (с изменениями и дополнениями)
2. Алимов А.Н. Стратегический менеджмент. Учебно-методическое пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 080200 "Менеджмент" (квалификация (степень): "Бакалавр", "Магистр") / НИУ БелГУ, Ин-т управления. — Белгород: ИД "Белгород", 2014. — 276 с.
3. Аронов А.М., Петров А.Н. Современные проблемы стратегического менеджмента. Учебное пособие. — СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2014. — 243 с.
4. Быстров В.А. Организация и управление производством и персоналом. Учебное пособие. — Сибирский государственный индустриальный университет. — Новокузнецк, 2014. — 402 с.
5. Вагнер В.Д. Должностные инструкции персонала (стоматологическая поликлиника). - М.: Медицинская книга, Н.Новгород: Изд-во НГМА, 2012. — 628 с.
6. Дафт Р. Менеджмент. 9-е изд. / Пер. с англ. - СПб.: Питер, 2012. - 864с.
7. Журавлев В.В. Основы стратегического менеджмента. Учебное пособие. — Челябинск: Изд-во Русско-британского института управления (РБИУ), 2012. — 160 с.
8. Маленков Ю.А. Стратегический менеджмент: учеб. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2012. - 224с.
9. Маркова Т. Неуставные цели // Менеджмент роста. - 2012. - №5. -С.17-19.
10. Международная классификация болезней (10-й пересмотр). Клинические описания и указания по диагностике: Классификация психических и поведенческих расстройств. - М.: Сфера, 2005. — 308 с.
11. Миняев В.А., Вишняков Н.И. Общественное здоровье и здравоохранение. - М.: МЕДпресс-информ, 2003. - 528с.
12. Молодой ученый. - 2016. - №02 (106). - Казань: Молодой учёный, — 1069 с.
13. Общественное здоровье и здравоохранение : учебник / В. А. Медик, В. К. Юрьев. - 3-е изд., перераб. и доп. - 2012. - 288 с
14. Павлович Т.П., Пилипцевич Н.Н., Перковская А.Ф. Городская поликлиника. - Мн.: БГМУ, 2011. — 62 с. 19. Стратегический анализ: учебное пособие / А.Н. Хорин, В.Э. Керимов. - М.: Эксмо, 2012. - 288с.
15. Стратегии, которые работают: Подход VCG: сб. ст.: пер. с англ./ Сост. Карл Штерн и Джордж Сток-мл.. - 6-е изд. - М.: Манн и Фербер, 2012. - 496с.

16. Должностная инструкция работника регистратуры. - <http://59chaikovsky.ru/clinic/1162-dolzhnostnaya-instruktsiya-rabotnika-registratury>
17. Обеспечение доступности первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических отделениях (учреждениях) на территории Красноярского края. - [http://www.krasmed.ru/docs/opmospvupf/04\\_01\\_01\\_01.pdf](http://www.krasmed.ru/docs/opmospvupf/04_01_01_01.pdf)
18. Организация работы регистратуры поликлиники. - [http://medvuz.info/load/ozz\\_obshhestvennoe\\_zdorove\\_i\\_zdravookhranenie/organizacija\\_raboty\\_registratury\\_polikliniki/36-1-0-665](http://medvuz.info/load/ozz_obshhestvennoe_zdorove_i_zdravookhranenie/organizacija_raboty_registratury_polikliniki/36-1-0-665)
19. Порядок работы регистратуры поликлиники и записи на прием к врачу, включая удаленную запись на прием к врачу через сервис «Электронная регистратура». - [http://www.crbgrpoh.ru/Pamyatka\\_dlya\\_patsienta/art63.html](http://www.crbgrpoh.ru/Pamyatka_dlya_patsienta/art63.html)
20. Правила учета, хранения и оформления медицинской документации. - <http://www.zdrav.ru/articles/4293652152-qqq-16-m10-18-10-2016-pravilai-oformleniya-meditsinskoy-dokumentatsii>
21. Работа регистратуры. - <http://www.medkurs.ru/terap/amb/section3159/26194.html>
22. Радиологический центр. - <http://medgorod.info/napravleniya/radiologicheskij-tsentr/>
23. PatientBase. - <http://www.medservice.ru/software/PatientBase.html>

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/8831>