

Организационный стандарт работы ГБУ РО «Городская детская поликлиника №7»

г. Рязань, 2019 г.

Настоящий Организационный стандарт работы амбулаторно-поликлинического учреждения здравоохранения ГБУ РО «Городская детская поликлиника №7» разработан администрацией в рамках реализации проекта «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».

Основные цели проекта, выполняющего муниципальное задание по оказанию бесплатной медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи: улучшение работы поликлиники, внедрение единого организационного порядка работы сотрудников поликлиники, внедрение пациентоориентированных технологий в поликлинике, повышение доступности амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, рациональная организация труда медицинского персонала поликлиники.

Содержание Организационного стандарта

Раздел 1. Режим работы ГБУ РО «Городская детская поликлиника №7»

Раздел 2. Порядок записи на плановый приём к врачам поликлиники

Раздел 3. Регламент организации работы регистратуры поликлиники

Раздел 4. Навигация в помещениях поликлиники

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

Раздел 6. Порядок оказания неотложной медицинской помощи в поликлинике

Раздел 7. Порядок оказания неотложной медицинской помощи пациентам на дому

Раздел 8. Порядок работы кабинета доврачебного приёма в поликлинике

Раздел 9. Порядок организации отделения здорового детства

Раздел 10. Организация обратной связи с пациентами

Раздел 1. Режим работы ГБУ РО «Городская детская поликлиника №7»

1. График работы поликлиники

1) Поликлиника работает ежедневно с понедельника по пятницу. Приём проводится методом разделения потоков пациентов в отделении здорового детства и в лечебно-диагностическом отделении.

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

День недели	Регистратура	Пункты забора анализов	Прививочные кабинеты	Вызов медицинского работника на дом	Приём специалистов
Понедельник	07:30-19:00	08:00-09:30	08:00-19:00	08:00-14:00	08:00-19:00
Вторник		(отд. здорового детства)		(участ. педиатр)	
Среда		08:00-10:00		14:00-17:00	
Четверг		(консультативно-диагностическое отд.)		(дежурный врач)	
Пятница					

2) В субботу, воскресенье и праздничные дни для приёма пациентов с острыми состояниями и обострениями хронических заболеваний поликлиника работает по следующему расписанию:

День недели	Регистратура	Дежурный врач	Процедурный кабинет	Вызов на дом
суббота, воскресенье, праздничные дни	08:00-15.00	08:00-15:00	08:00-15:00	08:00-14:00

3) Организация рабочих суббот в поликлинике:

Третья суббота каждого месяца является рабочей для оказания плановой помощи детям:

Время работы: с 09:00 до 14:00.

Оказываемые услуги: приём специалистов (невролога, хирурга, эндокринолога, кардиолога, офтальмолога, оториноларинголога), лабораторные и инструментальные исследования (УЗИ органов, исследование крови, ЭКГ), лабораторные и инструментальные исследования в рамках диспансеризации детского населения.

4) Во время длительных новогодних праздников поликлиника работает по особому графику, о котором население района Дашково-Песочня информируется через средства массовой информации, объявления в поликлинике.

2. Травматологическая помощь оказывается в травмпункте в Областной детской больнице им. Н.В. Дмитриевой (ул. Интернациональная, д.33). Работа травматологического пункта организована ежедневно и круглосуточно.

3. Стоматологическая помощь детям района Дашково-Песочня оказывается в ГБУ РО «Стоматологическая поликлиника №4» ежедневно с 08:00-19:00.

4. Создание комфортных условий пребывания пациентов в поликлинике.

В течение всего времени работы поликлиники в ней должны быть созданы комфортные условия для пребывания пациентов:

- в холлах около регистратуры и в коридорах поликлиники должно быть достаточно количество посадочных мест (банкеток);
- обязательно размещение достаточного количества пеленальных столов в холлах и коридорах, организованы отдельные места для кормления ребёнка грудью;
- в холлах поликлиник желательно размещение телевизоров для проведения информационной профилактической работы с посетителями поликлиники с учётом возрастных особенностей пациентов;
- во все дни и часы работы должны работать туалетные комнаты, в холлах поликлиники должны быть размещены указатели на их месторасположение в здании;
- при поликлинике 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 на приём к врачу производится:

- по телефонам регистратуры поликлиники: **27-72-73, 32-63-79, 27-70-83**;
- при непосредственном обращении пациента в **регистратуру** поликлиники;
- с помощью автоматизированного рабочего места врача;
- через сервис «Запись на приём к врачу» на сайте поликлиники **gdp7.medgis.ru**, через интернет-порталы **gosuslugi.ru** и **моездоровье62.рф**;
- с помощью **инфомата** в холле поликлиники.

2. Доступность предварительной записи на плановый приём к врачу:

- к участковым педиатрам – в течение 3-х рабочих дней с момента обращения пациента;
- к узким специалистам – в течение 7-ми 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 поликлиники. 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 на плановый приём к следующим врачам: к участковому врачу-педиатру, хирургу, офтальмологу, ортопеду, неврологу, эндокринологу, гинекологу, урологу.

Администрация медицинской организации вправе расширить данный перечень специалистов для самостоятельной записи.

5. Необходимость в проведении консультации врачами-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. 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.

7. Диспансерные пациенты имеют право записаться на консультацию к узкому специалисту по профилю диспансерного наблюдения, минуя консультацию участкового врача при наличии у них подтверждённого статуса «Д» – диспансерный пациент в программе АИС «МИР»:

- через регистратуру 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.

8. 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.

9. Срок ожидания плановых диагностических и лабораторных исследований не должен превышать 14-ти календарных дней. Неотложные исследования пациентам проводятся в день приёма.

Раздел 3. Регламент организации работы регистратуры поликлиники

1. Настоящий Организационный стандарт устанавливает порядок организации работы регистратуры поликлиники.

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 присутствовать:

- рабочие места регистраторов;
- помещение для выдачи листков нетрудоспособности;
- рабочее место для дежурного администратора в холле поликлиники;
- помещение для хранения и подбора медицинской документации;
- информационные стенды для населения;
- колл-центр для записи вызовов на дом и справок по телефону.

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;
- 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 лаборатории, диагностических кабинетов, отделения здорового детства, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, о порядке выписки рецептов на лекарственные средства, предоставление иной справочной информации, касающейся организации амбулаторно-поликлинической помощи, приём заявлений на прикрепление к поликлинике, на подготовку копий 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;
- 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, выписок 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 приёма;
- 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 удовлетворённости 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;
- 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 колл-центра.

Обязанности сотрудника колл-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 проч.

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.

1) Хранение 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-ми рабочих дней. Для хранения амбулаторных карт пациентов в поликлинике выделено отдельное помещение, где устроены отдельные стеллажи.

2) Маршрутизация документации:

Регистратор поликлиники:

- осуществляет выборку амбулаторных карт пациентов, записавшихся на плановый приём к врачу, 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 на стол раскладки регистратуры, по местам их хранения;
- 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 или картоноша 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 с амбулаторной картой или заполненным вкладышем 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 с указанием времени приёма;
- территориальные границы участков с указанием адресов;
- расписание работы вспомогательных служб поликлиники;
- телефоны регистратуры, колл-центра;
- Ф.И.О., должность, контактные телефоны, часы приёма населения администрацией поликлиники;
- 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 вводится отличительный знак для сотрудников регистратуры – шейный платок голубого цвета. 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 поликлинике организуется единая 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 поликлинике пациентов принимают следующие подразделения: кабинет оказания неотложной помощи, кабинет здорового ребёнка.

2. 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. В холлах поликлиники размещаются следующие стенды:

- с расположением основных структурных подразделений поликлиники;
- с порядком оказания услуг без предварительной записи и без обращения в регистратуру;
- с порядком предварительной записи к врачу.

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

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 ГБУ РО «Городская детская поликлиника №7».

1. Организационный порядок работы врача поликлиники.

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

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

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

Врач 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 поликлиники обязаны владеть навыками работы с функционалом Автоматизированной информационной системы и использовать данную систему в своей работе, в том числе: вести электронную амбулаторную карту пациента, проводить запись пациентов в «МИС» на повторный приём к себе, проводить запись пациентов в «МИС» на приём к другим специалистам поликлиники и к специалистам консультативных поликлиник и приёмов, проводить запись пациентов в «МИС» на проведение исследований.

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

На рабочем месте 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 поликлиники.

Продолжительность амбулаторного приёма участкового врача – не менее 3-х часов (за исключением периода эпидемического подъёма заболеваемости ОРЗ и гриппом).

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

Участковый врач 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.

3. Особенности работы участкового врача-педиатра.

В расписании участкового врача-педиатра 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 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 дополнительно осуществляет патронажи новорождённых детей.

4. Особенности работы врача-специалиста поликлиники.

На работу врача-специалиста поликлиники распространяется организационный порядок работы врачей поликлиники в части его компетенции. Обязательными для выполнения врачами-специалистами являются требования пункта 1 данного раздела «Организационный порядок работы врача 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.

Неотложная медицинская помощь оказывается, как первичная врачебная медико-санитарная помощь врачами-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 19.00.

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-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 поликлиники, 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, а также к врачам-специалистам.

Пациенты кабинета неотложной помощи принимаются без медицинской карты амбулаторного пациента. Во время их приёма в кабинете неотложной помощи заполняется вкладыш, а затем эти документы вклеиваются в амбулаторную карту 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

Приём обращений пациентов для вызова врача на дом осуществляется ежедневно с 08:00 до 17:00 по телефонам: 32-63-79, 27-70-83 и через интернет на сайте поликлиники.

Регистратор колл-центра фиксирует все поступившие от пациентов вызовы в Журнале приёма вызовов, распределяет вызовы между участковыми врачами, 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 14:00 обслуживаются в день вызова участковым педиатром; поступившие в период с 14:00 до 17:00 – обслуживаются в день вызова дежурным врачом.

Обязанности участкового врача-педиатра 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 поликлинике.

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 медсестра кабинета доврачебного приёма;
- часы работы кабинета доврачебного приёма: с 08:00 до 19:00;
- 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, справок о карантине.

Раздел 9. Порядок работы отделения здорового детства

Настоящий Организационный стандарт устанавливает порядок работы отделения здорового детства в поликлинике.

Главная цель создания отделения здорового детства – максимальная экономия времени пациентов при их обращении в поликлинику и рациональное использование труда медицинских работников.

Организация работы отделения здорового детства в поликлинике:

- отделение здорового детства входит в структуру поликлиники, осуществляет приём здоровых пациентов, независимо от прикрепления к определённому участку;
- приём посетителей поликлиники в кабинете №101 отделения здорового детства ведёт врач-педиатр и медицинская сестра;
- часы работы кабинета педиатра: с 08:00 до 19:00;
- приём в кабинете ведётся без предварительной записи, в порядке живой очереди.

Функции врача- педиатра кабинета отделения здорового детства в поликлинике:

- осмотр здоровых пациентов в декретированные возрасты;
- осмотр пациентов перед проведением иммунопрофилактики, перед постановкой туберкулиновых проб;
- осмотр пациентов перед началом посещения дошкольного общеобразовательного учреждения, бассейна, для оформления санаторно-курортной карты.

В работе со здоровыми детьми раннего возраста в поликлинике организован кабинет здорового ребенка (КЗР), где пациенты получают информацию по рациональному вскармливанию, гимнастике и массажу, согласно возрасту, проводится оценка физического и нервно-психического развития. В КЗР приём осуществляет медицинская сестра, режим работы кабинета – ежедневно, с 08:00 до 19:00.

Раздел 10. Организация обратной связи с пациентами

Обратная связь с пациентами организована в поликлинике не только на всех этапах обращения пациента за медицинской помощью. Для всех сотрудников поликлиники обязательно ношение «бейджей» с указанием фамилии, имени и отчества, а также должности сотрудника.

При официальном обращении посетителей поликлиники (устных и письменных) 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 обращении пациента по телефону, оно регистрируется в электронном журнале обращений граждан. Представитель поликлиники 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 для обращений размещён как на официальном сайте поликлиники, так и в холле помещения;
- при размещении обращения гражданина на официальном сайте поликлиники 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 поликлиники 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 в поликлинике 2 раза в год проводится анкетирование пациентов. Это позволяет изучить их удовлетворённость доступностью и качеством медицинской помощи, получить предложения пациентов, направленные на повышение сервиса при оказании медицинских услуг.