

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.И.ПИРОГОВА»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГАОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова Минздрава России)

ОБОСОБЛЕННОЕ СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ
РОССИЙСКИЙ ГЕРОНТОЛОГИЧЕСКИЙ НАУЧНО - КЛИНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
(ОСП РГНКЦ)

П Р И К А З

«09» августа 2023г.

№ 65-В

**Об организации работы администраторов
регистратуры и контакт-центра ОСП РГНКЦ**

В целях обеспечения оказания своевременной, эффективной, безопасной медицинской помощи при обращении пациента в ОСП РГНКЦ, в соответствии со статьей 90 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», руководствуясь приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10 мая 2017 г. № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 785н «Об утверждении требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях в ОСП РГНКЦ (Приложение № 1).
2. Утвердить Алгоритм общения администратора (контакт-центра, регистратуры) при записи к врачу - специалисту первичного пациента (Приложение № 2).
3. Утвердить Алгоритм общения администратора при записи к врачу-специалисту повторного пациента (Приложение № 3).
4. Утвердить Алгоритм общения при обзвоне пациентов, записанных на прием (Приложение № 4).
5. Утвердить Алгоритм записи пациентов на телемедицинскую консультацию (Приложение № 5).
6. Утвердить Алгоритм общения при отмене записи к врачу (Приложение № 6).
7. Утвердить Алгоритм общения администратора контакт-центра при запросе от пациента об отправке медицинских документов в центр (Приложение № 7).
8. Утвердить Алгоритм общения администратора контакт-центра при поступлении запросов по связям с общественностью (Приложение № 8).
9. Утвердить Алгоритм действий сотрудников регистратуры при конфликте

с пациентом. (Приложение № 9).

10. Утвердить Алгоритм поведения администратора контакт-центра и администратора регистратуры ОСП РГНКЦ при взаимодействии с пациентом (Приложение № 10).

11. Утвердить Положение о выдаче копии и выписки из медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (Приложение № 11).

12. Алгоритм приема и обработка входящего звонка (жалоба на сотрудника ОСП РГНКЦ). (Приложение № 12)

13. Руководителю договорного отдела А.А. Кукушкиной персонально, под роспись ознакомить с настоящим приказом всех заинтересованных лиц.

14. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической работе А.Э. Заргарову

Врио директора



Н.К. Рунихина

Положение о порядке оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях в ОСП РГНКЦ

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях в ОСП РГНКЦ (далее — Положение) разработано в целях повышения эффективности деятельности ОСП РГНКЦ и доступности пациентов к получению медицинской помощи.

1.2. Положение определяет маршрутизацию пациентов, а также порядок, сроки и последовательность действий администраторов ОСП РГНКЦ при организации медицинской помощи.

1.3. Получателями медицинской помощи или медицинской услуги (далее - Услуга) являются:

- застрахованные по обязательному медицинскому страхованию граждане 18 лет и старше.
- застрахованные по добровольному медицинскому страхованию граждане 18 лет и старше.
- Граждане 18 лет и старше, обратившиеся в ОСП РГНКЦ по платным медицинским услугам.

1.4. Результатами предоставления Услуги являются:

- своевременное и полное информирование пациентов о работе ОСП РГНКЦ, видах, сроках и условиях оказания медицинской помощи в ОСП РГНКЦ;
- обеспечение соблюдения условий оказания медицинской помощи;
- повышение доступности амбулаторно-поликлинической помощи путем организации различных форм записи на прием к врачу;
- гарантированное получение пациентами необходимой медицинской помощи в соответствии с датой и временем, указанных при формировании записи.

2. Порядок информирования граждан о предоставлении Услуги

2.1. Порядок получения Услуги в ОСП РГНКЦ формируется с учетом действующего законодательства Российской Федерации.

2.2. Информация о порядке оказания медицинской помощи размещается:

- на сайте ОСП РГНКЦ
- на информационном стенде ОСП РГНКЦ

2.3. Информация о порядке оказания медицинской помощи, действующем в ОСП РГНКЦ, может быть предоставлена гражданам:

- при личном обращении в регистратуру
- посредством телефонной связи по многоканальному телефону контакт-центра ОСП РГНКЦ 8(499)187-29-96.
- личном кабинете пациента на сайте ОСП РГНКЦ

3. Сроки, маршрутизация пациента и последовательность предоставления услуги

3.1. Сроки предоставления Услуги

Сроки предоставления Услуги по обязательному медицинскому страхованию устанавливаются в соответствии с Программой государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи.

Сроки предоставления Услуги по добровольному медицинскому страхованию, а также по платным медицинским услугам устанавливаются в соответствии с утвержденным расписанием и сроками, указанными в гарантийном письме застрахованного по ДМС.

ОСП РГНКЦ обеспечивает возможность предварительной записи на прием к врачу не менее чем на 30 календарных дней.

Запись пациента на услугу обеспечивается в соответствии с утвержденным в ОСП РГНКЦ расписанием, штатным расписанием и организационной структурой.

3.2. Осуществление записи пациента на услугу, маршрутизация пациента и последовательность предоставления услуги

Вне очереди осуществляется запись на прием к врачу следующих категорий:

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- герои России, СССР, Социалистического Труда и лица, награжденные орденами Славы трех степеней;
- ветераны боевых действий;
- лица, пострадавшие от ядерных испытаний и аварии в Челябинской области, на Чернобыльской АЭС и других объектах;
- Почетный донор;
- многодетные матери;

Право на внеочередное получение медицинской помощи в ОСП РГНКЦ категориями граждан, осуществляется только при предъявлении удостоверения единого образца, установленного федеральным законодательством.

3.3. Регистратура ОСП РГНКЦ

Запись на получение услуги при личном обращении пациента в регистратуру ОСП РГНКЦ осуществляется администратором посредством медицинской информационной системы. Очередность определяется с помощью терминала.

При первичном обращении пациента администратор осуществляет следующие действия:

- приветствует пациента
- идентифицирует пациента по документу, удостоверяющему личность, сверяет или вносит в медицинскую информационную систему данные (в амбулаторную карту)
- с учетом пожеланий пациента осуществляет запись на медицинскую услугу
- сообщает пациенту дату и время услуги, номер кабинета, в котором будет оказана услуга, ФИО врача, стоимость услуги (в случае оказания услуги по платным медицинским услугам)
- выдает на подпись пациенту юридические документы – договор, направление и акт
- выдает пациенту на подпись информационные добровольные согласия в случае оказания платных услуг принимает оплату
- выдает на руки пациенту маршрутный лист с указанием даты и времени услуги, номера кабинета, в котором будет оказана услуга, ФИО врача.
- выдает на руки пациенту информационные документы – брошюры с информацией о ОСП РГНКЦ, опросник

При повторном обращении пациента администратор осуществляет следующие действия:

- приветствует пациента
- идентифицирует пациента по документу, удостоверяющему личность,

сверяет или вносит в медицинскую информационную систему данные (в амбулаторную карту)

- с учетом пожеланий пациента осуществляет запись на медицинскую услугу
- сообщает пациенту дату и время услуги, номер кабинета, в котором будет оказана услуга, ФИО врача, стоимость услуги (в случае оказания услуги по платным медицинским услугам)
- выдает на подпись пациенту юридические документы - направление и акт
- в случае оказания платных услуг принимает оплату
- выдает на руки пациенту маршрутный лист с указанием даты и времени услуги, номера кабинета, в котором будет оказана услуга, ФИО врача.
- выдает на руки пациенту информационные документы – брошюры с информацией о ОСП РГНКЦ, опросник

Далее пациент приходит в кабинет оказания медицинской услуги в день и время, указанное в маршрутном листе.

3.4. Контакт-центр ОСП РГНКЦ

Запись на получение услуги при обращении пациента в единый контакт-центр осуществляется по телефону 8(499)187-29-96.

Администратор осуществляет следующие действия:

- приветствует пациента
- представляется (называет своё имя и должность)
- идентифицирует пациента (уточняет ФИО и дату рождения)
- с учетом пожеланий пациента выявляет потребности (цель обращения) просматривает расписание и предлагает пациенту возможную дату и время записи
- сообщает пациенту дату, время, ФИО врача, стоимость услуги (в случае оказания услуги по платным медицинским услугам)
- возможные формы оплаты услуги
- осуществляет запись на медицинскую услугу посредством медицинской информационной системы

3.5. Сайт ОСП РГНКЦ и личный кабинет пациента

Пароль и логин в личный кабинет выдает администратор регистратуры ОСП РГНКЦ при первичном обращении.

Пациент может самостоятельно записаться на повторное получение услуги, без участия администраторов ОСП РГНКЦ, через личный кабинет на сайте ОСП РГНКЦ с последующей предварительной оплатой выбранной услуги в течение двух часов. В случае, если предварительная оплата выбранной услуги не была произведена, запись пациента аннулируется.

Алгоритм записи через личный кабинет пациента:

- пациент самостоятельно заходит на сайт в раздел «Личный кабинет»
- при входе в «Личный кабинет» указывает логин и пароль
- выбирает врача-специалиста
- выбирает дату и время
- осуществляет запись на прием к врачу-специалисту
- производит оплату выбранной услуги/услуг

Факт записи отображается в медицинской информационной системе на рабочих местах администраторов и других сотрудников ОСП РГНКЦ.



Москва, ул. 1-ая
Леонова, д. 16

Платные услуги
+7 (499) 455-86-75

Госпитализация по полису ОМС
+7 (499) 187-96-63

Единая справочная
служба
+7 (499) 187-12-54

Стоматология
+7 (499) 455-89-67

Записаться на прием

О центре | Диагностика | Психиатрия | Стационар | Наука | Образование | Специалисты | Контакты

ВЫЗОВ ВРАЧА НА ДОМ
МЕДИЦИНСКИЙ ПАТРОНАЖ
+7 (499) 455-86-75

Подробнее



Российский
геронтологический
научно-клинический
центр

Личный кабинет

Вход

Логин:

KVI52250

Пароль:

Забыли пароль?

Войти

Первый шаг в личном кабинете?
Регистрация →

Мои ближайшие записи

Вводите дату



Запись к врачу



Лаборатория



Финансы



Мои посещения



Услуги

Записаться к врачу

К кому хотите записаться?

- | | | |
|------------------------------|--|------------------------------|
| Акушерство и гинекология | Аллергология и иммунология | Врачебные специальности |
| Гастроэнтерология | Гематология | Гериатрия |
| Дерматовенерология | Инфекционные болезни | Кардиология |
| Печеночная физкультура | Неинфекционная физкультура и спортивная медицина | Медико-профилактическое дело |
| Медико-социальная помощь | Медицинский массаж | Неврология |
| Нефрология | Онкология | Оториноларингология |
| Офтальмология | Психиатрия | Психология |
| Пульмонология | Ревматология | Рентгенология |
| Сердечно-сосудистая хирургия | Сестринское дело | Стоматология терапевтическая |

Запись к врачу

Психиатрия



Исаев Р. И.

Выберите улицу

15 мин 8 номерков



Зотова Н. А.

Выберите улицу

15 мин 24 номерков

Запись к врачу

- Психиатрия
- Исаев Р. И.
- Зотова Н. А.

- Прием (осмотр, консультация) врача-психиатра на дому (за пред.
- Прием (осмотр, консультация) врача-психиатра на дому (за пред.
- Прием (осмотр, консультация) врача-психиатра первичный
- Прием (осмотр, консультация) врача-психиатра повторный
- Телемедицинская консультация

8 номерков

24 номерков

Выберите адрес

апрель-май 2023

	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21

Свободно на 05 мая

10:00

Запись к врачу



Исаев Р. И.
Психиатрия

05 мая в 10:00
пятница

Прием врача по адресу

Прием (осмотр, консультация) врача-психиатра первичный

1500 рублей

Записаться к врачу

Запись к врачу



Шляпузжникова А. В.
Офтальмология

10 июня в 13:30
суббота

Прием врача по адресу

Прием (осмотр, консультация) врача-офтальмолога
первичный КМН 2000 рублей



Оплатить



Оплата

Адрес почты

lavrik_de@rgnkc.ru

Почта для получения чека

1500

Только целое число

Валюты



Также для пациента на сайте ОСП РГНКЦ доступна форма обращения. После отправления обращения с пациентом связывается администратор контакт-центра ОСП РГНКЦ с последующей записью на медицинскую услугу.

The image shows a screenshot of a website for the Federal Scientific Center of Radiation Medicine (VNIIR). The top navigation bar includes the center's name, a search bar, and a 'Личный кабинет' (Personal account) button. Below the navigation, there are several service cards: 'Российский геронтологический научно-клинический центр' (Russian gerontological and clinical scientific center), 'Платные услуги' (Paid services), 'Госпитализация по полису ОМС' (Hospitalization under OMS policy), and 'Единая справочная служба' (Unified call center). A red box highlights the 'Записаться на прием' button on the 'Платные услуги' card. Below this is a main banner for 'ВЫЗОВ ВРАЧА НА ДОМ МЕДИЦИНСКИЙ ПАТРОНАЖ' (Home doctor call medical supervision) with a 'Подробнее' (More) button. The bottom part of the screenshot shows a 'Записаться на прием' form with fields for 'Как вас зовут' (What is your name), 'Телефон' (Phone), and 'Электронная почта' (Email), a checkbox for 'Согласие на обработку персональных данных' (Consent to processing of personal data), and an 'Отправить' (Send) button. To the right, a confirmation message reads 'Записаться на прием' and 'Спасибо! Ваша заявка принята!' (Thank you! Your application is accepted!).

4. Доступность медицинской помощи в ОСП РГНКЦ

Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе является ответственным за формирование потока пациентов и контроль сроков ожидания:

- проводит ежедневный мониторинг записи к врачам-специалистам, на диагностические и лабораторные исследования
- проводит ежедневный анализ обоснованности направления к узким специалистам
- при возникновении проблем с записью пациентов, в оперативном порядке принимают меры по исправлению ситуации.

**Алгоритм общения администратора
при записи к врачу-специалисту первичного пациента**

<p>Представление клиники, себя. Приветствие <i>Администратор _____ (имя). Добрый день.</i></p>	<p><i>Здравствуйте, ___! Возможно ли записаться к врачу? У меня есть такой вопрос...</i></p>
<p>Знакомство с пациентом. <i>Как могу к Вам обращаться?</i> Спасибо</p>	<p><i>Имя, отчество</i></p>
<p>Выявление запроса (выслушать пациента) Администратор дает возможность пациенту высказаться. Проявляет искренний интерес.</p>	
<p>Обещание ответа <i>Да, конечно. Сейчас отвечу на Ваши вопросы. Вы ранее были в нашем центре?</i></p>	<p><i>Нет</i></p>
<p>Выявление потребностей (задавание уточняющих вопросов для правильного подбора специалиста и создания чувства понимания у пациента)</p> <p><i>Вариант: И.О., опишите, пожалуйста, Вашу ситуацию, чтобы я правильно подобрала специалиста...</i></p> <p><i>Вариант: И.О., какой вопрос у Вас на консультацию? / с каким вопросом хотите обратиться к врачу?</i></p> <p>Другие уточняющие вопросы по ситуации</p>	<p><i>Описывает свою ситуацию ...</i></p>
<p>Ответ на запрос, мини-презентация услуги</p> <p><i>И. О., исходя из того, что Вы рассказали, Вам нужна консультация нашего опытного специалиста – (н-р., невролога), который занимается вопросами... У нее всегда много пациентов по рекомендациям и приезжают даже издалека...</i></p> <p><i>На этой неделе есть возможность записаться к....</i></p> <p><i>И.О., возможно, у Вас остались вопросы?</i></p>	<p><i>Да, запишите, пожалуйста</i></p> <p><i>Нет, я позвонила пока просто узнать...</i></p> <p><i>Нет, просто не знаю, когда получится приехать...</i></p>

<p><i>Благодарю. Могу я Вам перезвонить завтра после обеда, и Вы сообщите, какое решение приняли?</i></p>	<p><i>Да, перезвоните</i></p>
<p>Предложение записи <i>ИО, я озвучу вам заранее свободные даты/время записи на этой неделе/в ближайщие две недели, так как пока еще есть свободные окна приема(явки). Вы можете забронировать запись, если будет подходящее для вас время. В случае форс-мажора запись можно будет перенести. Посмотреть для вас время в первой или второй половине дня? Обращаю Ваше внимание, что запись может осуществляться на прием через сайт нашего центра или личный кабинет.</i></p>	<p><i>На этой неделе</i> <i>Хорошо, подходит</i> <i>Да, хорошо. Посмотрите, пожалуйста четверг и субботу после 16:00...</i></p>
<p>Регистрация нового пациента в МИС <i>Для заполнения карты мне нужны Ваши ФИО, полная дата рождения, номер телефона (два), по которому мы всегда сможем с Вами связаться... Скажите, пожалуйста, откуда Вы узнали о нашей клинике?</i></p>	<p><i>ФИО, дата рождения, № телефона</i> <i>От знакомых</i></p>
<p>Итог записи. <i>И.О., резюмирую: записала Вас ...дата...время... к врачу... Стоимость консультации ... оплата по б/к. Приехать нужно будет пораньше, минут за 15 до начала приема... Будем ждать Вас по адресу: ... обращаю Ваше внимание, что для записанных пациентов есть гостевая парковка. При себе необходимо иметь: паспорт, полис, снилс, не забывайте медицинские документы. За день до приема мы Вам позвоним и напомним о Вашей записи.</i></p>	<p><i>Благодарю</i></p>
<p><i>Спасибо за обращение. Всего доброго!</i></p>	<p><i>До свидания. Спасибо</i></p>

**Алгоритм общения администратора при записи к врачу-специалисту
повторного пациента**

<p>Представление клиники, себя. Приветствие Администратор _____ (имя). Добрый день.</p>	<p><i>Здравствуйте! Мне нужно записаться к врачу...</i></p>
<p>Выявление запроса (выслушать пациента) Администратор дает возможность пациенту высказаться.</p> <p><i>И.О, Ваша карта определилась или Вы ранее (обращались) в нашу клинику?</i></p>	<p><i>Да</i></p>
<p>Выявление потребностей (задавание уточняющих вопросов для правильного подбора специалиста (если не называет ФИО врача) <u>Вариант:</u> <i>И.О., к какому специалисту Вас записать?</i> <u>Вариант:</u> <i>И.О., Вы хотите записаться на повторный прием к...?</i> <u>Вариант:</u> <i>И.О., когда планируете нас посетить?</i> <i>/Когда удобно было бы приехать к нам?</i></p> <p>Другие уточняющие вопросы по ситуации</p>	<p>Ответы пациента</p>
<p>Ответ на запрос, мини — презентация услуги (администратор находит данные пациента и предлагает свободное время у лечившего врача). <i>Есть возможность записаться на...день... в... время</i></p>	
<p>Предложение записи. (Вас записать?) Администратор производит запись</p>	<p><i>Хорошо запишите</i></p>
<p>Итог записи. <i>И.О., резюмирую: записала Вас...дата...время... К врачу... Стоимость консультации ... оплата по б/к. Приехать нужно будет пораньше, минут за 15 до начала приема... Будем ждать Вас по адресу: ... обращаю Ваше внимание, что для записанных пациентов есть гостевая парковка При себе важно иметь: паспорт, полис, снимки, не забывают медицинские документы.</i></p>	

<i>За день до приема мы Вам позвоним и напомним о Вашей записи.</i>	
Выход из контакта <i>Спасибо за обращение. До свидания!</i>	<i>До свидания</i>

Алгоритм общения при обзвоне пациентов, записанных на прием

Для напоминания пациентам о записи на прием обязательно производится обзвон пациентов (первичных и повторных).

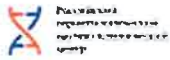
Если пациент записан на тот же день или на следующий, то все этапы проговариваем кратко. Если же он звонил более 2 дней назад, то при напоминании надо все этапы проговаривать подробно.

<p>Представление клиники, себя. Приветствие <i>И.О., добрый день. Это Центр Геронтологии, Университетская клиника администратор _____ (имя).</i></p>	<p><i>Здравствуйте</i></p>
<p>Информация по записи <i>Звоню Вам для подтверждения записи на завтра/или напоминаем, что Вы записались на завтра на прием к врачу..., доктор будет Вас ждать в ... время...</i></p>	
<p>Уточнение по записи <i>Вы приедете завтра? Хорошо. Стоимость консультации..., оплата по б/к Наш адрес... (или: напомнить Вам наш адрес?) ... Приехать нужно будет минут за 15 до начала приема... если Вы на автомобиле – есть гостевая парковка... Не забывайте документы.</i></p>	<p><i>Да, я буду</i></p> <p><i>Нет, у меня не получится приехать</i> <i>Да</i></p>
<p>Предложение переноса записи <i>ИО, мы можем перенести запись, к вашему врачу (либо можно назвать иначе, как у вас принято) в ближайшую неделю xx утро и вечер и xx вечер. Когда будет удобно? (важно дать некий выбор)</i></p> <p><i>Нам очень важно знать, в связи с чем Вы отменяете запись? Спасибо, что предупредили нас. Могу чем-то еще помочь?</i></p>	<p><i>Да, давайте перенесем</i></p> <p><i>Нет, отмените.</i></p> <p><i>Говорит причину</i></p> <p><i>Да (тогда скрипт примерно, как с первичным пациентом отрабатываем)</i> <i>Нет, спасибо</i></p>
<p><i>Всего доброго. До свидания.</i></p>	<p><i>До свидания</i></p>

Алгоритм записи пациентов на телемедицинскую консультацию

Запись через личный кабинет пациента

- Пациент регистрируется в ЛК на сайте www.rgnkc.ru по логину и паролю, которые ему выдали ранее в регистратуре или в контакт-центре. При входе в личный кабинет имя пользователя и пароль пишется латинскими буквами.
 - Вводит свои данные (ФИО, снилс, номер телефона, почту).
 - Выбирает раздел («К кому хотите записаться?»).
 - Выбирает врача.
 - Выбирает услугу ТМК (например, «Консультация врача-специалиста с применением телемедицинских технологий, в режиме реального времени (до 30 мин)»). Справа будут обозначены возможные для выбора день и время приема.
 - Переходит на вкладку «Записаться к врачу». В течение получаса пациенту должна прийти ссылка на оплату телемедицинской консультации.
 - Оплатить телемедицинскую консультацию в окне платежной системы пациент должен сразу после получения ссылки.
 - После оплаты в течение получаса пациент получает ссылку на конференцию.
 - При переходе по ссылке с браузера (телефона, компьютера) в назначенное время пациенту необходимо разрешить устройству перейти по ссылке.
 - В графе «гость» заполняет только Имя участника конференции и нажимает кнопку "вступить".
 - Врач также получает ссылку на ТМК.



Москва, ул. 1-ая
Леонова, д. 16

Платные услуги
+7 (499) 455-86-75

Госпитализация по полису ОМС
+7 (499) 187-96-63

Единая справочная
служба
+7 (499) 187-12-54

Записаться на прием

Стоматология
+7 (499) 455-86-67

ВЫЗОВ ВРАЧА НА ДОМ МЕДИЦИНСКИЙ ПАТРОНАЖ



Российский геронтологический научно-клинический центр

Личный кабинет

Выход

Логин: ЛДЕ35085

Пароль: *****

Запомнить меня

Войти

Первый раз в личном кабинете?
Регистрация →

Мои ближайшие визиты

12:00 10% на тест COVID-19



Запись к врачу



Лаборатория



Фармация



Мои посещения



Испыть

Актив

Терапия



Терапия Р. И.

Визиты

1

11 мая 2022



Терапия О. А.

Визиты

1

11 мая 2022



Терапия Л. В.

Визиты

1

11 мая 2022



Терапия Д. В.

Визиты

1

11 мая 2022

Терапия



Губа О. А.

Выбор даты



Голубцова Л. В.

Телемедицинская консультация



Выберите дату

Май 2022

31	1	2	3	4
5	6	7	8	9
10	11	12	13	14
15	16	17	18	19
20	21	22	23	24
25	26	27	28	29
30	31	1	2	3

Свернуть на 20 дней

11.05 +12:00 +12:00

Телемедицинская консультация

Запись к врачу

Гниденко Р. И.
Терапия

29 мая в 14:00
понедельник

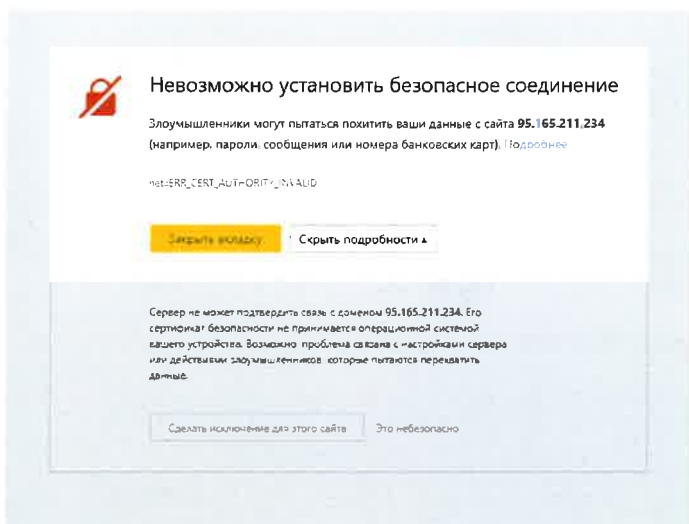
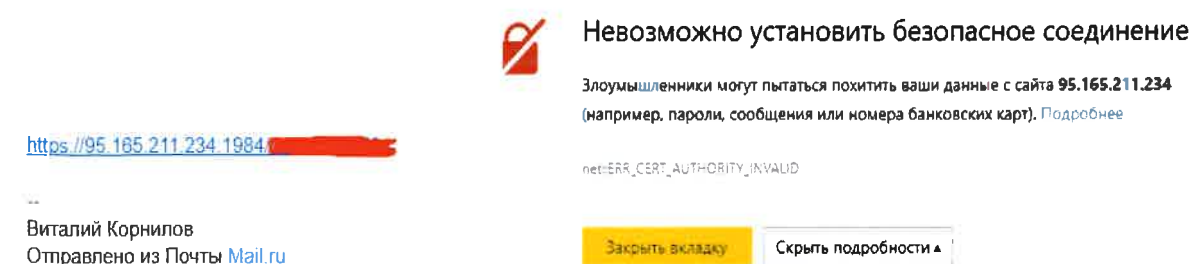
Прием врача по адресу

Телемедицинская консультация 1500 рублей

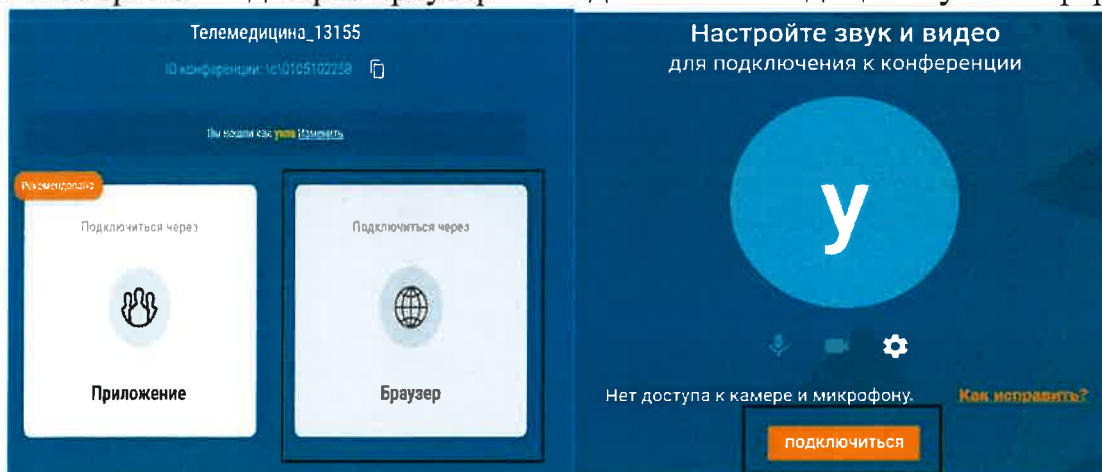
Внимание! Данная услуга обязательна к оплате онлайн. Если услуга не будет оплачена в течение 60 минут, запись на прием будет автоматически удалена.

Записаться к врачу

1. Получите ссылку на приём ТМК, откройте ее в браузере. Получите сообщение о незащищенном подключении.



2. Выберите пункт отличный от «Не продолжать»
3. Выберите вход через браузер и войдите в телемедицинскую конференцию



Запись пациента через контакт-центр

- При обращении пациента в контакт-центр с просьбой записать его на телемедицинскую консультацию к врачу-администратор осуществляет запись: подбирает номерок и прикрепляет необходимую услугу (например, «Консультация врача-специалиста с применением телемедицинских технологий, в режиме реального времени (до 30 мин)»).
- Администратор просит пациента одним из способов оплатить услугу (ЛК – «Пополнить баланс» или выслать QR code).

- После подтверждения оплаты пациентом услуги, администратору необходимо убедиться в наличии средств на балансе пациента.

- Далее в IT отдел передаются данные консультации (дата, время, длительность консультации, ФИО пациента, почта, ФИО врача) на почтовый адрес it@rgnkc.ru с темой "Создание сеанса ТМК" или создать задачу в Битриксе.

- IT отдел создает и направляет ссылку врачу и пациенту.

- В обозначенное время пациент и врач подключаются к сеансу.

- После завершения приема администратор КЦ связывается с сотрудниками регистратуры, напоминает о необходимости провести платеж.

Для получения услуги телемедицинской консультации необходим компьютер, оснащенный камерой с микрофоном и колонками или наушниками. Допустимо использовать телефон. Телемедицинская консультация использует видеопоток, что требует устойчивого и быстрого канала в интернет.

Алгоритм общения при отмене записи к врачу

<p>Представление клиники, себя. Приветствие. <i>Центр Геронтологии, администратор _____ (имя). Добрый день.</i></p>	<p><i>Здравствуйте, _____! Я не смогу приехать на прием к врачу на ..., хотела бы отменить запись</i></p>
<p>Установление контакта с пациентом. <i>Обращение по имени (в карте). Уточнить ФИО, отделение, номер телефона при необходимости.</i></p>	<p><i>ФИО</i></p>
<p>Уточнение по записи. <i>ИО, Вы были записаны на ... время к врачу... Могу я узнать причину отмены записи, так как это очень важно для нас? Поняла Вас, выздоравливайте... Рекомендую перенести запись на другую дату.</i></p>	<p><i>Я заболел (а)</i></p> <p><i>Нет. Я сам (а) позвоню и запишусь</i></p>
<p><i>Хорошо. Обращаю Ваше внимание, что запись к данному специалисту формируется заранее, так как много пациентов, желающих получить консультацию. Есть вариант зарезервировать номерок, при необходимости отменить или перенести запись Вы сможете позже... Ваша запись перенесена на... За день до приема мы Вам позвоним и напомним о Вашей записи. Спасибо, что предупредили нас.</i></p>	<p><i>Хорошо, перенесите на...</i></p> <p><i>Спасибо</i></p>
<p><i>Всего доброго!</i></p>	<p><i>До свидания.</i></p>

Алгоритм общения администратора контакт-центра при запросе от пациента (представителя пациента) об отправке медицинских документов в ОСП РГНКЦ

1) Представление клиники, себя. Приветствие «Центр Геронтологии, администратор N. Добрый день...»

2) Выявление актуального запроса (например, пациент хочет госпитализироваться в наш Центр, но нет возможности приехать на консультацию (далеко живет); сложный медицинский случай и есть сомнения в возможности мед. наблюдения в нашем Центре; маломобильный пациент; утерян/не получен протокол врача и пр.)

3) Знакомство с пациентом («Могу узнать Ваше имя?», «Как к Вам могу обращаться?») или обращение по имени к повторному пациенту (в карте).

При необходимости уточнить ФИО, отделение. Если общаетесь с родственником, спросите, кем приходится пациенту звонящий.

4) Уточняющие вопросы (при необходимости) для того, чтобы правильно понять цель обращения:

«N, Вы впервые обращаетесь в наш Центр или были у нас ранее?»; «Есть ли у Вас результаты исследований на руках, заключения врачей?» и пр.

5) Ответ на запрос:

• в том случае, если пациент хочет госпитализироваться к нам в Центр (ОМС, ДМС, ПМУ) или получить консультацию – «N, запишите, пожалуйста, почту, на которую Вам необходимо отправить информацию по Вашему вопросу: dogovor@rgnkc.ru. В письме опишите Вашу ситуацию и прикрепите файлы с медицинскими документами. Вам ответят ответным письмом или перезвонят».

6) Выход из контакта (уважительно и дружелюбно): «Благодарим за обращение. До свидания»

Алгоритм общения администратора контакт-центра при поступлении запросов по связям с общественностью

1) **Представление клиники, себя. Приветствие** «Администратор N. Здравствуйте!»

2) **Выявление запроса**

Выдержите паузу и дайте возможность звонящему высказаться. Проявите искренний интерес к вопросу. Обращаться могут представители СМИ, общественные/молодежные организации, волонтеры...

3) **Установление контакта** («Как могу к Вам обращаться?», «Могу узнать Ваше имя?»)

4) **Уточняющие вопросы:**

«Вы представитель СМИ?»/«Какую организацию Вы представляете?»

«Назовите, пожалуйста, издание»;

«Когда у Вас планируется публикация?» (и др. вопросы, определяющие срочность ситуации).

5) **Ответ на запрос:**

- в том случае, если обращение не срочное - необходимо направить представителя на наш сайт – www.rgnkc.ru: «N, зайдите, пожалуйста, на наш сайт. В разделе «Контакты» найдите почту отдела по связям с общественностью – pr@rgnkc.ru. Направьте туда свое обращение. Почта регулярно просматривается и с Вами обязательно свяжутся сотрудники отдела»

- в случае срочного вопроса (например, представитель сообщает, что публикация/съемка планируется в ближайшие дни; позвонили перед выходными, а событие запланировано в начале следующей недели и т. п.) - администратор передает информацию руководителю PR отдела в Битриксе.

Выход из контакта «Всего доброго!» (уважительно и дружелюбно)

Алгоритм действий сотрудников регистратуры при конфликте с пациентом

1. Выдержите паузу и внимательно выслушайте пациента, не поддавайтесь на провокации, не принимайте оскорбления на свой счет, поскольку они в большинстве случаев направлены не на вас, а на ситуацию. Дайте почувствовать, что вы на стороне пациента, что вас объединяют общие задачи и цели.

2. Обращайтесь к пациенту по имени-отчеству.

3. Сохраняйте визуальный контакт, поведение - доброжелательное, уверенное, голос спокойный, внимательный, сочувствующий. Общаясь с пациентом, применяйте техники активного слушания.

4. Необходимо выявить суть претензий - какие потребности и интересы не были удовлетворены. Не оправдывайтесь. Ваша цель - продуктивно использовать

критику.

5. Выразите сожаление по поводу сложившейся ситуации: «Прошу прощения за неудобство/недоразумение/...», «Я сожалею...», «Я понимаю Ваши чувства, и это действительно неприятно».

6. Если обнаружили, что совершена ошибка, извинитесь от себя или от имени учреждения. Например, если регистратура потеряла медкарту: «Извините, это действительно наша ошибка». Человек, которому приносят извинения, быстро остывает, так как чувствует себя понятым.

7. Войдите в положение пациента: «Я Вас понимаю, это действительно может огорчить/рассердить/ расстроить...», «Меня бы тоже огорчила/ рассердила/ расстроила эта ситуация...», «Я согласен, это действительно сложная/ неприятная ситуация...».

8. Возьмите на себя ответственность: «Я постараюсь Вам помочь...», «Сделаю все возможное...», «Я займусь Вашим вопросом...».

9. Примите обоснованное решение, что можете предпринять в данной ситуации. Объясните пациенту, что может быть сделано и сколько времени займет. При необходимости договоритесь о сроках ответа на претензию. Предложите варианты решения проблемы: «Я могу предложить следующее...», «Давайте посмотрим, какие есть варианты...», «Давайте обсудим, что можно сделать».

10. Четко оперируйте фактами, при необходимости опирайтесь на инструкции, приказы и распоряжения, лучше распечатать их и иметь под рукой.

11. Формулируйте мысли однозначно, просто и доступно. Пациент, в состоянии стресса, не воспринимает сложные предложения.

12. Заканчивайте закрытым вопросом: «Вас устраивает такой вариант?»

13. При невозможности разрешить конфликтную ситуацию сообщите о ней руководителю.

14. После эмоционально сложного общения с пациентом, если позволяет обстановка, снять напряжение поможет дыхательная практика: нужно, в течении четырех секунд выдохнуть из легких воздух и далее медленно глубоко вдохнуть. Повторить данный цикл 4 раза. В среднем данная техника занимает полторы минуты.

15. После разрешения конфликта сообщите об инциденте руководителю. Проанализируйте причины данной ситуации, благодаря чему можно было бы избежать данного конфликта.

Алгоритм поведения администратора контакт-центра и администратора регистратуры ОСП РГНКЦ при взаимодействии с пациентом

Цель: установление контакта с пациентом для развития конструктивно-деловых отношений

- Иметь конструктивно-деловой настрой;
- Поприветствовать пациента;
- Внимательно выслушать, проявить готовность к решению вопроса, при необходимости оказывать поддержку;
- На протяжении разговора сохранять доброжелательный тон;
- Уметь контролировать эмоции в целях недопущения проблемных и конфликтных ситуаций;
- Уточнить информацию для правильного ответа;
- Фиксировать ключевые моменты разговора письменно, повторять ключевые фразы собеседника (при отсутствии необходимой информации обратиться к компетентному лицу);
- Произвести запись на прием/отмена записи к специалисту;
- Попрощаться выразив наилучшие пожелания.

Перед началом разговора всегда иметь под рукой ручку и бумагу. Чтобы не ошибаться и помнить первостепенные вещи. Администратор должен записать: имя и отчество пациента; дату и время записи; время, в которое он должен перезвонить; любую информацию, о которой нельзя забыть во время разговора.

ОБРАЩЕНИЕ К СОБЕСЕДНИКУ ТОЛЬКО НА «ВЫ»	ВАЖНО! К пациенту нужно обращаться по имени и отчеству! Стараемся обращаться к пациенту по имени и отчеству, как можно чаще!
ПРАВИЛЬНО ПРЕДСТАВИТЬСЯ ПАЦИЕНТУ	«Добрый день, администратор Елена. Как могу к вам обращаться?»... Не говорить «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...».
ТАБУ В ЛИНИИ	Есть, пить, шуршать бумагой, клацать клавиатурой, вздыхать
НЕ ЗНАЕТЕ, ЧТО СКАЗАТЬ ПО ТЕЛЕФОНУ	Проявить смекалку, фантазию, быстро реагировать.
	В зависимости от ситуации: это может быть «удержание», либо урегулирование конфликта путем предложения всех возможных вариантов решения
<p>Научитесь слушать, чтобы эффективно вести разговор с пациентом по телефону. Уверенно выслушайте пациента и спокойно разбирайтесь с ситуацией.</p>	

Критерии эффективной записи	Доброжелательный настрой Ответы на все интересующие вопросы Полная и убедительная информация Пациенту понятно, когда и куда нужно идти Пациенту понятно, как подготовиться в инструментальным / диагностическим исследованиям.
Любой разговор администратор обязан довести до конца	Нельзя отпускать пациента с оставшимися вопросами. В случае если администратор не может найти альтернативные варианты решения проблемы, он должен взять у пациента контактный номер телефона и пообещать связаться с ним в ближайшее время.

ВАЖНО! После разговора пациент должен остаться удовлетворенным, не раздраженным, готовым рекомендовать медицинское учреждение другим людям! Если мы не можем помочь пациенту, ищем альтернативу! Если не находим альтернативу, берем у пациента контактный номер телефона и советуемся (докладываем) о проблеме ведущему специалисту или начальнику отдела.

Запретные фразы для администратора контакт-центра

1. Я не знаю. «Стандартная реакция: «Так, а что вы там сидите тогда?». Поэтому заготовьте пару-тройку альтернативных фраз.

Например: Вам удобно подождать минуту, я уточню вопрос?

2. Не могу ничего обещать... Складывается впечатление, что вы вовсе не намерены или не заинтересованы помочь пациенту. Нужно перефразировать.

Например: Я сделаю всё возможное, чтобы решить Ваш вопрос.

3. Мы разберёмся с этим. «Звучит неопределённо. У пациента создаётся впечатление, что от него хотят отделаться. Вместо этого озвучьте, что конкретно вы собираетесь предпринять, и обозначьте сроки.

Например: Мне нужно детальнее разобраться с некоторыми моментами. Я перезвоню Вам сегодня в два.

4. Вы должны... Звучит достаточно резко и загоняет абонента в угол. Слово «должен» лучше заменять на «необходимо». Но по большому счёту следует облачить мысль в более мягкую форму.

Например: чтобы я максимально оперативно разрешила Ваш вопрос, Вы можете со своей стороны...

5. Вы не правы... Забудьте эту фразу как таковую, есть много способов обойти её, и при этом показать пациенту, что на ситуацию можно взглянуть и с другой стороны.

Например: Да, я с Вами согласна, есть такое мнение, и при этом...

6. Вы уверены?... Конечно, он уверен. Даже если и не уверен, в этом сложно признаться, поэтому не заставляйте пациента делать это вслух. Постарайтесь помочь ему вспомнить нужную информацию.

Например: Давайте подытожим, чтобы я убедилась, что мы обо всём позаботились.

7. Сожалею, но нет...Нет ничего хуже слова «нет». Когда пациент его слышит, то мгновенно «выключается» из разговора. Используйте синонимы, попутно предлагая другие варианты решения задачи.

Например: Такие услуги мы не предоставляем, но можем предложить следующее...

8. Ничем не могу помочь... Всегда есть чем помочь пациенту, хотя бы просто выслушать и понять.

Например: Я понимаю Ваше расстройство/Да, действительно, неприятно. Чем я могу Вам помочь?

9. Позвольте мне Вас поправить/ещё раз объяснить... У пациента создаётся впечатление, что его считают недостаточно умным. Подобные формулировки автоматом вызывают негатив. А вот, если вы не побоитесь взять вину на себя, он это оценит.

Например: Мне следовало пояснить Вам этот вопрос, моё упущение.

10. Кажется, Вы меня не поняли...Этим вы будто пытаетесь переложить вину на пациента, снова указывая на его несостоятельность. Подобный ответ лишь накалит атмосферу и никак не поспособствует решению проблемы. Вместо этого попробуйте предположить, что вы сами неверно поняли какую-то информацию. Например: Кажется, я не до конца понял Ваш запрос, давайте уточним...

ОБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ

НЕПРАВИЛЬНО	ПРАВИЛЬНО
Как переспросить	
Что?! Я не поняла... .	Я Вас не расслышала...
Говорите громче...	Извините, повторите, пожалуйста...
Ответ об отсутствии специалиста, времени для записи	
Ортопеда нет.. (повесили трубку)	Ортопед сегодня не работает. Вам будет удобно прийти в понедельник?
Все занято...	На 15 у терапевта есть запись. А в 16:30 Вам удобно?...
Вам необходимо зафиксировать информацию в сознании пациента и в своей документации	
Вы записаны, приходите...	Вы записаны к хирургу в субботу 12 апреля, время приема12:30
Вам необходимо срочно прервать разговор	
Ждите...	Подождите, пожалуйста, на линии минуту?
Вам задали вопрос, на который Вы не знаете ответа	

<p>Я не знаю... Я не в курсе... Понятия не имею...</p>	<p>Подождите пожалуйста, я сейчас уточню (ваше отсутствие должно быть не более 2 минут) Я уточню для Вас.</p>
<p>Вам нужно подсказать, что пациент должен сделать</p>	
<p>Так не получится... Вы должны... Вам нужно... Делайте, как хотите...</p>	<p>Для Вас имеет смысл сначала записаться на УЗИ, а потом с результатами идти к специалисту. Лучше всего Вам. ...</p>

**Администратор работает по формуле:
Ситуация+Я — чувство + Объяснение**

НЕПРАВИЛЬНО	ПРАВИЛЬНО
Вы меня, что не слышите?	Когда меня резко перебивают я могу упустить важные пункты, ошибиться. Пожалуйста, будьте внимательнее к тому, что я говорю...
Не хамите!	Я вас услышала. Мы разрешим данную ситуацию.

Администратор должен свободно ориентироваться в запросе пациента. В том числе администратор может ориентироваться по симптомам. В зависимости от жалоб пациента администратор предлагает запись к врачам-специалистам.

Если администратору не понятно, куда записать пациента, первая консультация должна быть у врача-терапевта.

В ряде ситуаций, связанных с острыми состояниями, администратор обязан порекомендовать пациенту обратиться в отделение скорой медицинской помощи.

- Администратор НЕ лечит пациента;
- Администратор НЕ направляет к врачу (он только рекомендует);
- Администратор НЕ рассуждает о состоянии пациента, основанном на жалобах, не ставит диагнозы;
- Администратор НЕ пользуется медицинскими терминами;
- Администратор НЕ употребляет медицинский сленг;
- Администратор НЕ употребляет высказывания, вызывающие страх, переживания, уныние, негатив;
- Администратор НЕ осуществляет рекламу и оценку других лечебных учреждений;
- Администратор НЕ дает сравнительную оценку врача (Петров лучше, чем Иванов).

В случае если запрос пациента выполнить невозможно по ряду причин (отсутствует требуемый специалист, сломалось оборудование) администратор не

может оставить требование пациента без внимания. В любом случае он должен найти альтернативное предложение и преподнести его с точки зрения выгоды пациента.

Как администраторам контакт-центра вести себя в конфликтных ситуациях

Конфликты — самая сложная и эмоциональная часть, потому что администраторам часто достаётся за ошибки других сотрудников.

При возникновении конфликтной ситуации следует:

<p>Расслабиться и принять ситуацию</p>	<p>Обычно пациенты кричат на администраторов не потому, что им захотелось. За этим стоит боль: например, не может записаться к специалисту из-за отсутствия свободных талонов или по любой другой причине. Естественно, что пациент зол и срывается на том, кто первый попался под руку - на администраторе. Это несправедливо, но ничего не поделать.</p> <p>Администратору сложно не взорваться в конфликтной ситуации, потому что эмоции бурлят. Тем не менее надо держать себя в руках. Администратор всё равно ничего не сможет сделать, пока пациент кричит.</p> <ul style="list-style-type: none">• В первую очередь надо дать пациенту выговориться, чтобы он выпустил пар. В этот момент администратор должен сохранять спокойствие и молча слушать. Если администратор будет перебивать или грубить в ответ, это лишь сильнее разозлит пациента. <p>П Л О Х О: проявлять безразличие, слишком длинные паузы.</p> <p>Х О Р О Ш О: предоставить возможность высказаться пациенту, продемонстрировать участие.</p>
<p>Искренне извиниться</p>	<p>Когда пациент выговорится и остынет, администратор может снова включиться в разговор.</p> <p>Первое, что администратор должен сделать - извиниться, даже если он ни в чём не виноват. Это поможет успокоить пациента и настроить его на решение проблемы.</p>
	<ul style="list-style-type: none">• Извиняться нужно искренне, от всей души, чтобы пациент почувствовал, что администратору не всё равно. Если извинение будет формальным, это может снова разозлить пациента. <p>П Л О Х О: Администратор извинился для галочки, клиент остался недоволен</p> <p>Чтобы извинение получилось искренним, администратор должен поставить себя на место пациента. Какие слова могли бы его успокоить.</p>

<p>Разобраться в ситуации</p>	<p>Следующий шаг — разобраться в ситуации: понять, что случилось и как можно решить проблему. В этом помогут техники активного слушания: повторение, перефразирование, открытые вопросы.</p> <p>Повторение дословное повторение тех фраз, которые сказал пациент. Этот приём помогает удостовериться, что администратор правильно понял пациента.</p> <p>Перефразирование повторение мысли пациента другими словами. Как и повторение, этот приём помогает удостовериться, что администратор всё понял правильно.</p> <p>Открытые вопросы — вопросы, которые начинаются со слов «как», «зачем», «какой», «почему». Они побуждают пациента дать развёрнутый ответ вместо однозначного «да», «нет» или «не знаю». С их помощью можно выяснить детали: возможно, пациент забыл рассказать о чём-то важном.</p> <p>ХОРОШО: с помощью техник активного слушания, администратор пытается разобраться, что произошло</p> <p>Кроме того, эти приёмы показывают пациенту, что администратору не всё равно: он пытается как можно лучше разобраться в проблеме. Если пациент чувствует заботу, с ним будет проще договориться.</p>
<p>Предложить решение проблемы</p>	<p>Перед тем как предложить решение проблемы, администратор должен объективно оценить, насколько оно реалистично.</p> <p>Если ситуация нестандартная, администратору стоит взять паузу, чтобы обдумать решение или посоветоваться с руководителем. Пациенту можно так и сказать: «Ситуация нестандартная, поэтому мне нужно подумать, что мы можем сделать. Я перезвоню вам в 11:00. Вам удобно?». Это лучше, чем сгоряча предложить решение, а потом выяснить, что оно невыполнимо.</p> <p>Когда пациент согласится с решением, стоит ещё раз проговорить все детали, чтобы убедиться, что администратор и пациент правильно поняли друг друга.</p>
<p>Что если пациент неадекватен и просто хочет поскандалить?</p>	<p>Если пациент повышает голос или говорит раздражённым тоном это не значит, что он неадекватен. У него проблема, возможно, затянувшаяся, поэтому злость естественна.</p> <p>Распознать неадекватного пациента не так сложно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пациент ругается матом, оскорбляет администратора; • Пациент регулярно звонит, задаёт много вопросов, пытается втянуть администратора в спор или вывести из себя;

• Администратор извинился и предложил решение проблемы, но пациент продолжает что-то выяснять, ходит вокруг да около или пытается вывести администратора на конфликт.

Такое поведение неприемлемо, поэтому у администраторов есть полное право закончить разговор. Главное - не грубить в ответ, а говорить спокойно и твёрдо:

• Если пациент оскорбляет администратора, следует сказать: «К сожалению, я не могу продолжать разговор в подобном тоне. Хорошего дня. До свидания».

Если пациент пытается втянуть администратора в спор: «К сожалению, я не могу дать комментарии по данному вопросу».

Если пациент продолжает выяснять отношения после того, как он договорился с администратором о решении проблемы: «Давайте ещё раз подтвердим решение, к которому мы пришли: <... резюме принятого решения...>. К сожалению, я не могу дальше продолжать этот разговор. Я прослежу, чтобы проблема разрешилась».

После этого администратор может повесить трубку.

Положение о выдаче копии и выписки из медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях

Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее — Карта), отчетная форма № 025/у, утверждена приказом Минздрава 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».

Карта, это медицинский документ медицинской организации и содержит информацию, которая составляет врачебную тайну и персональные данные пациентов (ст. 4 и 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

Пациент либо его законный представитель вправе ознакомиться с информацией, которую содержит Карта, получить копию или выписку из нее в соответствии с установленным порядком в ОСП РГНКЦ.

Копии и выписки из амбулаторной карты предоставляются лично пациенту или его законному представителю по документу, который подтверждает его представительство. Сведения из Карты передают третьим лицам без согласия гражданина только по основаниям, которые предусмотрены законодательством (ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

Требования настоящего Положения о хранении и выдаче копии и выписки из медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее — Положение) не распространяются на случаи, когда медицинские документы, их копии и выписки из них предоставляются пациенту либо его законному представителю для оказания медпомощи в медицинской организации или ее структурных подразделениях, в которой ведется и хранится его медицинская документация. Случаи, когда законодательством Российской Федерации установлен иной порядок предоставления или выдачи медицинского документа определенной формы, его копии либо выписки из него, также не попадают под требования данного Положения.

Хранение Карты вне медицинского учреждения, в котором она была оформлена, недопустимо.

Порядок предоставления медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, ее копии и выписки из нее

По желанию пациент или его законный представитель вправе получить копию медицинских документов и выписок из них за определенный период времени, однократно и в количестве одного экземпляра. Исключение - случаи, когда необходимость получения копий медицинских документов и выписок предусмотрена законодательством Российской Федерации в целях реализации прав или обязанностей пациента.

В случае смены пациентом места жительства и необходимости получения амбулаторной помощи в другой медицинской организации ему предоставляется копия Карты или выписка из нее в соответствии с порядком и сроками, утвержденными настоящим Положением.

Если выписка из карты требуется для организации (страховая компания, банк, суд и т.д.) Компания сама делает официальный запрос на имя главного врача через канцелярию (на электронную почту rgnkc@rgnkc.ru, курьером или почтовым отправлением).

При подаче заявления, а также при личном получении медицинских документов или их копий и выписок из них пациент или законный представитель предъявляют документ, удостоверяющий личность:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта; удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу, с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории 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; документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- 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, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации; – документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации либо документ установленной формы, выдаваемый в Российской Федерации лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личность.

Заявление составляется на имя главного врача ОСП РГНКЦ по форме утвержденной данным Положением.

В заявлении указывается:

- фамилия, имя, отчество пациента или законного представителя;
- адрес места жительства или пребывания;
- почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений, а при наличии номер контактного телефона и адрес электронной почты;

- наименования медицинских документов или сведения, отражающие состояние здоровья пациента, которые пациент или его законный представитель намерен получить;

- цели получения медицинских документов, их копий или выписок из них;
- способ получения пациентом или его законным представителем запрашиваемых медицинских документов, их копий или выписок из них;

• дата подачи заявления и подпись пациента или его законного представителя.

12. Прием, регистрацию и хранение поступивших заявлений, запросов ведет регистратура ОСП РГНКЦ.

13. Копия или выписка из Карты предоставляется пациенту или его законному представителю в срок до 30 календарных дней со дня регистрации заявления.

Форма к положению о хранении и выдаче медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь

Главному врачу ОСП РГНКЦ

От _____

(Ф.И.О. пациента или его законного представителя)

Адрес: _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

о выдаче отражающих состояние здоровья медицинских документов/копий и выписок из медицинских документов

в период с «___» _____ г. по «___» _____ г.
_____, «___» _____ г. рождения

(ФИО пациента)

Паспорт серии _____ № _____ выдан _____

зарегистрированный по адресу _____

Являлся пациентом _____

(наименование медицинской организации)

Согласно п. 1 ст.22 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья. В том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

Согласно п.5 ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-03 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать

отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», просьба в срок до « ____ » _____ г. выдать отражающие состояние здоровья _____

(Ф.И.О, дата рождения пациента)

медицинские документы (или: копии и выписки из медицинских документов), а именно: _____

в следующем порядке: _____

Пациент: _____

« ____ » _____ г.

**Алгоритм приема и обработка входящего звонка
(жалоба на сотрудника ОСП РГНКЦ)**

1. Приветствие Пациента.
2. Познакомиться и положительно отреагировать на знакомство.
3. Выявление потребностей.
4. Выслушать пациента.
5. Зафиксировать обращение.
6. Завершение разговора.

1. Приветствие Пациента.

ОПЕРАТОР: Доброе утро/вечер/день, меня зовут (имя оператора)

ПАЦИЕНТ: _____

2. Познакомиться и положительно отреагировать на знакомство

ОПЕРАТОР: Как я могу к Вам обращаться?

ПАЦИЕНТ: _____

ОПЕРАТОР: ИО (пациента), очень приятно.

3. Выявление потребностей

ОПЕРАТОР: ИО (Пациента) слушаю Вас, чем могу помочь?

ПАЦИЕНТ: Хочу оставить жалобу! претензию на сотрудника ОСП РГНКЦ
(фамилия/должность)

4. Выслушать пациента

ОПЕРАТОР: ИО (пациента), в чем заключается ваша жалоба?

ПАЦИЕНТ: _____

5. Зафиксировать обращение

ОПЕРАТОР: ИО (пациента), телефонный звонок записан, давайте зафиксируем Ваше обращение, подскажите пожалуйста ваши контактные данные (телефон/электронная почта) и укажите полностью ФИО

ПАЦИЕНТ: _____

ОПЕРАТОР: ИО (пациента), Ваше обращение зафиксировано и будет передано в службу контроля качества. В установленные законодательством Российской Федерации сроки с Вами свяжутся.

Подскажите пожалуйста, как Вам удобно чтобы связались по электронной почте или по телефону? ПАЦИЕНТ: _____

6. Завершить разговор.

ОПЕРАТОР: ИО пациента Хорошо, пожалуйста ожидайте. Могу еще чем-нибудь помочь?

ПАЦИЕНТ: нет, спасибо

ОПЕРАТОР: ИО пациента, спасибо за звонок. Хорошего Вам дня! Всего доброго, до свидания! (Ф.И.О.)