

Утверждено
Главный врач
ООО «ФЕМИНА»
_____Алиева Ф.Б.

Правила записи на первичный прием (консультацию, обследование)

ООО «Фемина»

Прием пациентов осуществляется в соответствии с расписанием приемов врачей.

Осмотр врачами-специалистами проводится в плановом порядке по предварительной записи. Неотложная помощь оказывается в день обращения.

Запись пациента на прием может быть выполнена одним из следующих способов:

- личным обращением в регистратуру;
- с использованием телефонного обращения в регистратуру;
- с использованием онлайн-записи.

1. При любом первичном посещении пациент обращается в регистратуру, где уточняется цель посещения.

2. При наличии неотложных показаний - регистратор направляет пациента в кабинет врача, где решаются все вопросы по организации дальнейшей медицинской помощи в день обращения.

3. При отсутствии неотложных показаний, пациент может получить консультацию врача в день обращения (при наличии свободной записи) или записаться на прием с учетом своих пожеланий на время в соответствии с расписанием приема врача, при этом регистратор выдает пациенту памятку, с указанием даты и часов приема.

Порядок записи на прием к врачу по телефону через контакт центр. При обращении по телефону для предварительной записи администратор контакт центра подробно информирует граждан о наличии возможности записи на прием к врачу, о его точной дате и времени. При телефонном обращении необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе:

- ФИО;
- возраст,
- адрес проживания,
- номер контактного телефона.

Порядок записи на прием к врачу через Интернет. Запись на прием к врачу через сеть Интернет доступна гражданину через сайт клиники.

Первичный приём — это первичное обращение к специалисту по поводу острого заболевания или обострения хронического заболевания в течение 3-х месяцев. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чём информирует владельца

пациента. Врач информирует владельца о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о последствиях при отказе от лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте пациента.

Первичный консультативный приём врача-специалиста включает в себя: оформление медицинской карты, сбор анамнеза, определение проблемы и (или) наличия заболевания, установление диагноза, определение способов и методов лечения, курса процедур, составление плана лечения, выдачу рекомендаций.

Первичный приём

- первый приём (обращение) у каждого нового врача-специалиста;
- приём у врача-специалиста, у которого уже были, но с новым поводом обращения (заболеванием);
- приём у врача-специалиста с тем же поводом обращения, но более чем через 3 месяца после предыдущего обращения (за исключением наблюдения хронических заболеваний или заболеваний, предполагающих явку более чем через 3 месяцев).
- обращение пациента к тому же врачу - специалисту, имевшее место в других ЛПУ города не является основанием для оформления первого обращения к данному специалисту в ООО «Фемина» как повторного.

Повторный приём — это повторное обращение к одному специалисту в течение 3-х месяцев с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания. Повторный приём врача включает в себя: обсуждение и анализ изменения состояния, определение тактики дальнейшего лечения.

Определяет вид приёма и выставляет соответствующий талон (согласие) непосредственно врач-специалист на приёме.

Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 3-х месяцев, приём является первичным. При определении статуса приёма (первичный или повторный) врач или регистратор исходит из понятия законченного клинического случая. Законченный клинический случай — это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (но не более 3-х месяцев), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 3-х месяцев). В рамках законченного клинического случая считать первичной следует консультацию врача первого контакта и всех смежных специалистов (по необходимости). Повторной консультацией в рамках законченного клинического случая следует считать повторную консультацию врача первого контакта и повторные консультации всех смежных специалистов. В случае обращения по поводу нового клинического случая следует исходить из этих же принципов.

Продолжительность первичного/повторного приёма врача-специалиста может составлять 60/40/30/20 минут. Продолжительность приёмов зависит от специализации специалиста.

Порядок обработки листа ожидания. При отсутствии в расписании свободных слотов на прием гражданам предоставляется возможность оставить заявку на запись на прием в листе ожидания через администратора контакт центра. Лист ожидания обрабатывается

администратором контакт центра с целью выявления свободных слотов в расписании врача.

Администратор контакт центра:

- просматривает записи в листе ожидания.
- подбирает в расписании свободные слоты для записи, сравнивая с листом ожидания.
- созванивается с гражданином для информирования о наличии свободных слотов записи на прием к врачу (точную дату и время).
- записывает пациента из листа ожидания в удобное для него время (оговоренное по телефону) на прием к врачу.

Пациент имеет право отказаться от записи на прием к врачу без объяснения причин и уведомить об этом регистратора медицинской организации.

Будьте здоровы!