

Министерство здравоохранения Нижегородской области
Государственное бюджетное учреждение
здравоохранения Нижегородской области
«Городская поликлиника № 4 Канавинского района
г. Нижнего Новгорода»

П Р И К А З

24.11.2022

№ 129.1-у

г. Нижний Новгород

**О схеме маршрутизации пациентов в ГБУЗ НО «Городская
поликлиника №4 Канавинского района г.Нижнего Новгорода» в
зависимости от цели обращения .**

В целях обеспечения доступности первичной медико-санитарной помощи путем оптимизации процесса записи на прием к врачу и рационального использования кадровых ресурсов, а также достижения критериев закрытия федерального инцидента 38 «Запись на прием к врачу», утвержденных Протоколом совещания под председательством Министра здравоохранения Российской Федерации М.А.Мурашко от 16.09.2022 № 73/1/459

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить схему маршрутизации пациентов в поликлинике в зависимости от цели обращения (приложение 1)
2. Заместителю главного врача по медицинской части Мартыновой С.В. обеспечить актуализацию схемы маршрутизации в случае изменения
3. Главной медицинской сестре Драченко С.Ф. провести под роспись инструктаж с администраторами регистратуры, колл-центра с утвержденной схемой маршрутизации пациентов.
4. Администраторам регистратуры, колл-центра, медицинским работникам обеспечить информирование и направление пациентов в соответствии с утвержденной схемой маршрутизации.
5. При обращении пациента на всех этапах оказания медицинской помощи соблюдать сроки согласно действующей ППГ.
6. Контроль за исполнением приказа возложить заместителя главного врача по медицинской части Мартынову С.В.

Главный врач



И.А. Пудова

Маршрутизация пациентов в поликлинике
в зависимости от цели обращения

Цель обращения	Место обращения	Маршрутизация в поликлинике	Информирование пациента о порядке маршрутизации	Примечание
получение справочной информации (порядок вызова врача на дом, порядок записи на прием, порядок получения выписок, справок, часы приема специалиста, структурного подразделения и т. д.)	очное обращение в поликлинику	стойка администратора холла регистратура сестринский пост	администратор холла администраторы регистратуры сестринский пост	поток пациентов в регистратуру регулируется инфоматом электронной очереди интернет ресурсы (сайт поликлиники, страница поликлиники в соцсетях, инфокиоск в холле поликлиники)
	звонок	колл-центр	администраторы колл-центра	
обращение по поводу предварительной записи на прием к врачу	очное обращение в поликлинику	стойка администратора холла регистратура сестринский пост	администратор холла администраторы регистратуры сестринский пост	администратор холла осуществляет запись посредством инфомата предварительной записи; предварительная запись на прием к врачу в МИС.ЕЦП
	звонок	колл-центр	администраторы колл-центра	
посещение врача по предварительной записи	очное обращение в поликлинику	кабинет врача согласно предварительной записи	администратор холла администраторы регистратуры	

	инику		администраторы колл-центра сестринский пост	
обращение по поводу неотложных состояний	обращение в поликлинику	кабинет неотложной помощи в поликлинике (этаж 1, кабинет 112)	администратор холла администраторы регистратуры администраторы колл-центра	поток пациентов в кабинет неотложной помощи регулируется инфоматом электронной очереди, минуя регистратуру
	обращение или звонок по поводу вызова на дом	фельдшер/врач кабинета неотложной помощи на дому	администраторы регистратуры администраторы колл-центра	прием и оформление вызова на дом в журнал вызовов МИС.ЕЦП
обращение с симптомами ОРВИ, гриппа, повышенной температурой	очное обращение в поликлинику	кабинет инфекционных заболеваний в поликлинике (этаж 1, кабинет 117)	администратор холла администраторы регистратуры администраторы колл-центра	поток пациентов в КИЗ, минуя регистратуру, через отдельный вход с торца здания (правое крыло)
обращение пациентов без записи для решения вопроса о срочности приема врача, обращение за льготным рецептом, выпиской из МКАБ, результатами анализов и пр	очное обращение в поликлинику	кабинет доврачебного приема (этаж 1, кабинет 110)	администратор холла администраторы регистратуры администраторы колл-центра	поток пациентов в кабинет доврачебной помощи регулируется инфоматом электронной очереди, минуя регистратуру
вакцинация	очное обращение в поликлинику	пункт вакцинации (этаж 1, кабинет 108)	администратор холла администраторы регистратуры	поток пациентов по предварительной записи и

	инику		администраторы колл-центра	поток пациентов, самостоятельно обратившихся, минуя регистратуру
диспансеризация (в том числе профилактические осмотры, углубленная диспансеризация)	очное обращение в поликлинику	отделение медицинской профилактики (этаж 2, кабинет 228)	администратор холла администраторы регистратуры администраторы колл-центра администраторы отделения медицинской профилактики сестринский пост	поток пациентов по предварительной записи и поток пациентов, самостоятельно обратившихся, минуя регистратуру
посещение пациентов по поводу диспансерного наблюдения	очное обращение в поликлинику	кабинет врача согласно предварительной записи отделение медицинской профилактики (этаж 2, кабинет 228)	администраторы отделения медицинской профилактики	формирование потока пациентов администраторами колл-центра по предварительной записи к врачу, минуя регистратуру
маломобильные пациенты или пациенты, нуждающиеся в паллиативной помощи	на дому	активное посещение на дому медицинской сестрой для динамического наблюдения	медицинская сестра участковая	формирование списка маломобильных пациентов с использованием МИС. ЕЦП
плановая госпитализация в дневной стационар поликлиники	очное обращение в поликлинику	кабинет врача согласно предварительной записи	администраторы дневного стационара администратор холла администраторы регистратуры администратор	поток пациентов по предварительной записи, минуя регистратуру

				ы колл-центра сестринский пост	
обращение амбулаторное отделение медицинской реабилитации	в	очное обраще ние в поликл инику	кабинет врача согласно предварительно й записи	администратор ы амбулаторного отделения медицинской реабилитации администратор холла администратор ы регистратуры администратор ы колл-центра	поток пациентов по предварительно й записи, минуя регистратуру
платные медицинские услуги предварительные и периодические медицинские осмотры, справки на оружие, справки для водителей и пр)	(очное обраще ние в поликл инику	отделение платных медицинских услуг (этаж 0, кабинет 008)	администратор холла администратор ы регистратуры администратор ы колл-центра	поток пациентов по предварительно й записи и поток пациентов, самостоятельно обратившихся, минуя регистратуру