

ОПЫТ РАБОТЫ ЕДИНОЙ РЕГИСТРАТУРЫ В ЛЕЧЕБНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

Н.С. Дьячковский, канд. мед. наук, **М.В. Петрова**, **А.Г. Карпова**, **Н.А. Протасова**
 Медицинский институт Северо-Восточного федерального университета им. М.К. Амосова;
 Республиканская больница №1 «Национальный центр медицины» Республики Саха (Якутия)
E-mail: rb1ncm@mail.ru

Сформулированы практические выводы и даны рекомендации по совершенствованию деятельности регистратуры в многофункциональных лечебных учреждениях на примере Государственного автономного учреждения Республики Саха (Якутия) Республиканской больницы №1.

Ключевые слова: медсестра, роль, организация, Единая регистратура, Клинико-диагностический центр (КДЦ).



Практика модернизации и реформирования здравоохранения в последние годы свидетельствует о том, что если не учитываются мнения участников производственного цикла, то сам процесс и объект модернизации становится весьма аморфным и мало готовым к изменениям. В настоящее время значимыми факторами модернизации здравоохранения считаются информационные технологии (ИТ) – внедрение электронного документооборота в систему первичной медико-санитарной помощи (ПМСП), что в конечном счете обуславливает создание единой интегрированной информационной системы.

В задачи работы входили:

- определение роли Единой регистратуры (ЕР) в системе ПМСП;
- изучение значимости ИТ в ведении первичной медицинской документации в ЕР;
- оценка путем социологического опроса эффективности внедрения ИТ в ЕР.

Основной целью создания ЕР в Республиканской больнице №1 Республики Саха (Якутия) было повышение доступности для населения амбулаторно-по-

ликлинической специализированной консультативной медицинской помощи с использованием новейших ИТ.

ЕР как отдельная структура согласно отчетам (см. л-ру) Консультативно-диагностического центра (КДЦ) Республиканской больницы №1 создана в 2014 г. Общая площадь ЕР – 65,4 м²; для архива предусмотрены 2 кабинета общей площадью 12,8 м². Все амбулаторные карты хранятся в закрытом помещении, доступ в которое ограничен. Укомплектованность врачами составляет 80%: по штату предусмотрено 2,5 ставки врача, которые занимают 2 человека; укомплектованность средним медицинским персоналом – 50%: по штату предусмотрено 6,0 ставок, работают 3 человека; укомплектованность медицинскими регистраторами – 100%, по штату предусмотрено 23,0 ставки, работают 23 человека; укомплектованность младшим медицинским персоналом – 60%: по штату предусмотрено 1,5 ставки; работает 1 человек; прочие сотрудники (укомплектованность – 100%) – архивариус, оператор ЭВМ; по штату предусмотрено 6,0 ставки, работают 6 человек.

Ежедневно ЕР обрабатывает до 200 писем, запись ведется к 45 врачам-специалистам КДЦ. Организована предварительная запись к специалистам консультативных подразделений по электронной почте и по телефону: принимаются звонки из медицинских организаций Якутска и районов Республики. В целом ежегодно в регистратуру КДЦ обращаются более 40 тыс. человек. Персонал ЕР проводит ежедневный мониторинг дефектов записи: учет прибывших без предварительной записи, записанных предварительно и не прибывших с передачей данных в организационно-методический отдел КДЦ для обратной связи с медицинскими организациями. «Окна» заполняют приемом явившихся пациентов. Несмотря на постоянную работу по устранению дефектов записи, приходится констатировать факт формального отношения врачей центральных районных больниц, ведущих предварительную запись.

С целью улучшения качества и доступности медицинской помощи с декабря 2013 г. сотрудниками регистратуры КДЦ разработан порядок предвари-

тельного оформления медицинской документации пациентов по защищенному информационному каналу «VIPNET». С 01.12. 2013 г. начато предварительное оформление медицинских карт; за 2014 г. ЕР оформлено 1025 амбулаторных карт, а в 2015 г. – 6571. У пациентов появилась возможность обратиться к специалисту, не ожидая регистрации и оформления медицинской документации. Для оптимизации порядка предварительного оформления медицинской документации в лечебно-профилактические учреждения Минздрава Республики Саха ежемесячно направляются электронные письма.

Порядок оформления амбулаторных карт пациентов, записанных предварительно к врачам КДЦ через ЕР по каналу «VIPNET»:

1. Электронная запись осуществляется за 2 нед до выезда пациента на обследование. Не менее чем за 3 дня до даты приема пациента в КДЦ по каналу «VIPNET» из лечебного учреждения по месту жительства пациента в ЕР поступает заполненное лечащим врачом и подписанное заведующим поликлиникой стандартное направление с обязательным указанием паспортных данных, номеров страхового полиса, СНИЛС, места работы пациента и его сотового телефона. Необходимы заполнение всех граф направления (результаты анализов, обследований, анамнез, жалобы и т.д.) и подписанное пациентом согласие на обработку его персональных данных в электронном виде.

2. После получения направления регистраторами ЕР оформляется амбулаторная карта, которая передается в кабинет соответствующего врача-специалиста КДЦ. После оформления амбулаторной карты, фамилию врача-специалиста, номер кабинета, время приема сообщают медицинской организации, направившей пациента.

3. Регистратор ЕР выдает пациенту талон на прием к врачу с заполнением всех строк, и пациент с предварительно оформленной амбулаторной картой может без обращения в регистратуру пройти на прием к врачу-специалисту в указанное в талоне время.

4. При возникновении у пациента каких-то вопросов он может обратиться в справочный пункт ЕР, расположенный при входе в КДЦ.

5. Если пациент направлен в КДЦ без предварительной записи, этот факт рассматривается как нарушение порядка записи и сообщается в Минздрав Республики.

Таким образом, благодаря внедрению информационной системы ведения первичной документации в ЕР у пациентов появилась возможность обратиться к специалисту, не ожидая регистрации и оформления медицинской документации. Время обследования поликлинических больных сократилось примерно в 4 раза. До организации ЕР и вне-

дрения информационной системы ведения первичной документации в КДЦ больные необходимое обследование в полном объеме проходили за 30–45 дней. Сейчас на это уходит не более 10 дней. Работа регистраторов определяется должностными инструкциями и Положением о ЕР Республиканской больницы №1. При обращении за медицинской помощью тяжелых, пожилых пациентов этот факт доводится до сведения заведующего отделением; при urgentных состояниях мы вызываем реаниматологов, о чем ставим в известность ответственного дежурного по КДЦ. Расписание врачей-специалистов контролируется старшей медсестрой по согласованию с заведующим отделением и врачами-специалистами.

Нами проведено анкетирование пациентов с целью определения эффективности применения ИТ в ведении первичной документации. В анкетировании приняли участие 50 респондентов преимущественно в возрасте от 26 до 35 лет. Удовлетворены работой ЕР 92,8% респондентов (в 2013 – 82,5%), не удовлетворены – 7,2 % (в 2013 г. – 17,5%). Сроком обследования (от 7 до 10 дней) довольны 93,4% (в 2013 – 83,1%), недовольны – 6,6% (в 2013 – 16,9%).

Согласно приведенным данным, в улучшении качества деятельности ЕР большую роль сыграло внедрение информационной системы ведения первичной медицинской документации.

Рекомендуемая литература

Айламазян А.К. Автоматизированная система управления лечебно-диагностическим процессом (ИНТЕРИН). 2003; 5.

Годовой отчет Республиканской больницы №1 – Национального центра медицины.

Модернизация здравоохранения: сто ответов на актуальные вопросы. Под ред. проф. Ф.Н. Кадырова. М.: ИД «Менеджер здравоохранения», 2008; 312.

EXPERIENCE OF THE UNIFIED RECEPTION OFFICE IN A HEALTHCARE FACILITY

N.S. Dyachkovsky, Cand. Med. Sci.; M.V. Petrova; A.G. Karpova; N.A. Protasova

Medical Institute, M.K. Amosov North-Western Federal University

Republican Hospital One, National Center of Medicine, Republic of Sakha (Yakutia)

The paper formulates practical conclusions and recommendations to improve the activities of the reception office in the multifunctional healthcare facilities on the basis of Hospital One, a state autonomous institution of the Republic of Sakha (Yakutia).

Key words: nurse, role, organization, unified reception office, clinical diagnostic center (CDC).