



**МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНЗДРАВ РОССИИ)**

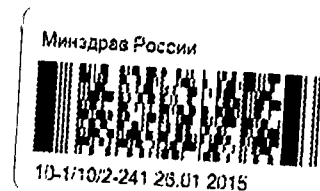
Руководителям органов  
государственной власти субъектов  
Российской Федерации  
в сфере охраны здоровья

**МИНИСТР**

Рахмановский пер., д. 3/25, стр. 1, 2, 3, 4,  
Москва, ГСП-4, 127994  
тел.: (495) 628-44-53, факс: (495) 628-50-58,

23.01.15 № 21-4/10/2-241

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_



Министерство здравоохранения Российской Федерации в целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник объявляет начало проведения конкурса под названием «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее – Конкурс) **1 марта 2015 года.**

Задачами проведения данного конкурса является повышение уровня обслуживания населения, а также формирование положительного отношения граждан к имиджу российских поликлиник.

Основными критериями по выявлению победителя конкурса будут являться не только создание в регистратурах условий, обеспечивающих формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий, а также вежливое и внимательное отношение к пациентам, что предусмотрено Правилами организации деятельности регистратуры поликлиники (врачебной амбулатории, центра общей врачебной практики (семейной медицины)), являющимися приложением к Положению об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению, утвержденному приказом Минздравсоцразвития России от 15 мая 2012 г. № 543н, но и организация комфортных условий и уютной атмосферы, включая вежливое и внимательное отношение к пациентам.

Информация о проведении Конкурса должна быть размещена во всех поликлиниках региона таким образом, чтобы привлекать внимание и заинтересованность посетителей.

Оценка работы регистратуры должна проводиться гражданами, пришедшими в поликлинику в анонимной форме, путем заполнения анкеты, согласно Приложению № 1. Кроме того, посетители могут присылать фотографии регистратур поликлиник. С целью повышения качества проведения Конкурса, поликлиникой должна быть обеспечена возможность заполнения указанных анкет как в электронной форме, так и на бумажном носителе, а также их сбора, включая фотоотчеты, для дальнейшего направления в адрес органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья.

Победителем Конкурса в регионе по решению руководителя органа государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере здравоохранения должно являться поликлиника, получившая наибольшее количество положительных отзывов граждан, с учетом поступивших фотоотчетов, а также проверки достоверности представленных данных.

Информация по результатам Конкурса, проведенного в регионе, должна быть оформлена согласно Приложению № 2 к письму и направлена в официальном порядке в адрес Департамента международного сотрудничества и связей с общественностью Минздрава России: 127994, г. Москва, Рахмановский пер, д. 3, в том числе по электронной почте: RegistraturaRF@yandex.ru в срок до 1 сентября 2015 г.

1 октября 2015 года Минздрав России по итогам рассмотрения поступивших предложений и проведения соответствующего анализа определит победителя Конкурса.

С целью обеспечения соблюдения условий требований, предъявляемых к проведению Конкурса, могут проводиться независимые оценки как поликлиник, представленных в качестве победителей субъекта, так и других поликлиник, находящихся на его территории.

Контактные лица в Минздраве России:

- Савина Марина Геннадьевна, заместитель начальника отдела коммуникационных проектов в здравоохранении, телефон 8 (495) 627-24-00 (2141), E-mail: SavinaMG@rosminzdrav.ru;

- Хомченко Антон Александрович – Главный специалист эксперт отдела коммуникационных проектов в здравоохранении, телефон 8 (495) 627-24-00 (2142), E-mail: KhomchenkoAA@rosminzdrav.ru.

Приложение: на 5 л.



В.И. Скворцова

Анкета по оценке работы регистратуры Поликлиники № \_\_\_\_\_

№ п/п	Критерии оценки регистратуры		Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)				
1.	Организация процесса	- соблюдение графика работы;	1	2	3	4	5
		- системность хранения документов;	1	2	3	4	5
		- обеспечение сохранности документов;	1	2	3	4	5
		- распределение потока пациентов;	1	2	3	4	5
		- обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки;	1	2	3	4	5
		- равномерное распределение нагрузки на регистраторов;	1	2	3	4	5
		- взаимодействие с другими структурными подразделениями;	1	2	3	4	5
		- обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди;	1	2	3	4	5

		- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного;	1	2	3	4	5
		- возможность подачи жалобы / выражения благодарности / внесения предложений;	1	2	3	4	5
		- наличие обратной связи.	1	2	3	4	5
2.	Организация пространства	- наличие и доступность информации по всем направлениям деятельности медицинского учреждения (в т.ч. о времени приема врачей, режиме работы структурных подразделений, о правилах вызова врача на дом и т.д.);	1	2	3	4	5
		- организация рабочего места;	1	2	3	4	5
		- чистота в регистратуре;	1	2	3	4	5
		- наличие мест для отдыха;	1	2	3	4	5
		- обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием азбуки Брайля)	1	2	3	4	5
		- особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента	1	2	3	4	5
		условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.);	1	2	3	4	5

		- отсутствие неприятных запахов;	1	2	3	4	5
		- общая атмосфера в регистратуре.	1	2	3	4	5
3.	Организация труда регистраторов	- компетентность;	1	2	3	4	5
		- вежливость;	1	2	3	4	5
		- коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь;	1	2	3	4	5
		- внешний вид (опрятность / аккуратность);	1	2	3	4	5
		- внешний вид (наличие отличительных элементов в форме одежды);	1	2	3	4	5
		- отзывчивость / внимательность / тактичность регистратора	1	2	3	4	5
4.	Организация времени	- скорость оказания консультаций регистраторами лично / по телефону;	1	2	3	4	5
		- скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.);	1	2	3	4	5

		- учет рационального использования времени пациента.	1	2	3	4	5
5.	Общая оценка работы регистратуры	- удовлетворенность работой регистратуры;	1	2	3	4	5
		- был ли решен Ваш вопрос.	1	2	3	4	5
6.	Ваши предложения						

Приложение № 2

№ п/п	Наименование поликлиники	Юридический и фактический адрес (включая индексы)	ФИО руководителя поликлиники	Информация о сотрудниках регистратуры, проводящих прием (ФИО, дата рождения, стаж работы на последнем месте)	Подробная информация о соответствии победителя Конкурса предъявляемым критериям с приложением фотоотчетов (не более 4 фотографий)
1.					
2.					
3.					

Реестр рассылки письма от \_\_\_\_\_ 2014 № \_\_\_\_\_  
в адрес органов государственной власти субъектов Российской Федерации  
в сфере здравоохранения (все субъекты)

- 1 Республика Адыгея (Адыгея)
- 2 Республика Алтай
- 3 Республика Башкортостан
- 4 Республика Бурятия
- 5 Республика Дагестан
- 6 Республика Ингушетия
- 7 Кабардино-Балкарская Республика
- 8 Республика Калмыкия
- 9 Карачаево-Черкесская Республика
- 10 Республика Карелия
- 11 Республика Коми
- 12 Республика Крым
- 13 Республика Марий Эл
- 14 Республика Мордовия
- 15 Республика Саха (Якутия)
- 16 Республика Северная Осетия - Алания
- 17 Республика Татарстан (Татарстан)
- 18 Республика Тыва
- 19 Удмуртская Республика
- 20 Республика Хакасия
- 21 Чеченская Республика
- 22 Чувашская Республика - Чувашия
- 23 Алтайский край
- 24 Забайкальский край
- 25 Камчатский край
- 26 Краснодарский край
- 27 Красноярский край
- 28 Пермский край
- 29 Приморский край
- 30 Ставропольский край
- 31 Хабаровский край
- 32 Амурская область
- 33 Архангельская область
- 34 Астраханская область
- 35 Белгородская область
- 36 Брянская область
- 37 Владимирская область



- 38 Волгоградская область
- 39 Вологодская область
- 40 Воронежская область
- 41 Ивановская область
- 42 Иркутская область
- 43 Калининградская область
- 44 Калужская область
- 45 Кемеровская область
- 46 Кировская область
- 47 Костромская область
- 48 Курганская область
- 49 Курская область
- 50 Ленинградская область
- 51 Липецкая область
- 52 Магаданская область
- 53 Московская область
- 54 Мурманская область
- 55 Нижегородская область
- 56 Новгородская область
- 57 Новосибирская область
- 58 Омская область
- 59 Оренбургская область
- 60 Орловская область
- 61 Пензенская область
- 62 Псковская область
- 63 Ростовская область
- 64 Рязанская область
- 65 Самарская область
- 66 Саратовская область
- 67 Сахалинская область
- 68 Свердловская область
- 69 Смоленская область
- 70 Тамбовская область
- 71 Тверская область
- 72 Томская область
- 73 Тульская область
- 74 Тюменская область
- 75 Ульяновская область
- 76 Челябинская область
- 77 Ярославская область
- 78 Еврейская автономная область

- 79 Ненецкий автономный округ
- 80 Ханты-Мансийский Автономный округ-Югра
- 81 Чукотский автономный округ
- 82 Ямало-Ненецкий автономный округ
- 83 г. Москва
- 84 г. Санкт-Петербург
- 85 г. Севастополь

Заместитель директора Департамента  
международного сотрудничества  
и связей с общественностью



О.О. Салагай