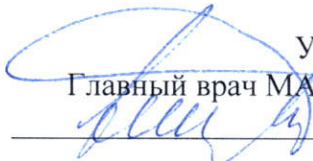


УТВЕРЖДАЮ
Главный врач МАУ «СП № 12»

И.А. Петров

Алгоритм работы администраторов клиники с пациентами (дополнительный регламент)

1. При записи пациентов по телефону на прием к врачу, администратор обязан уточнить у пациента следующую информацию:

1.1. уточнить наличие факта возврата на территорию России из других стран за последние 14 дней.

При подтверждении факта: рекомендовать не покидать место жительства, сообщить о своем прибытии по телефону 112, либо обратиться на горячую линию по коронавирусной инфекции в г. Екатеринбурге 312-08-81, либо на общую горячую линию по тел. 8-800-2000-112.

1.2. уточнить факт наличия контакта с лицом, вернувшимся на территорию России из других стран за последние 14 дней

При подтверждении факта: рекомендовать не покидать место жительства, сообщить о своем контакте по телефону 112, либо обратиться на горячую линию по коронавирусной инфекции в г. Екатеринбурге 312-08-81, либо на общую горячую линию по тел. 8-800-2000-112.

1.3. уточнить наличие в настоящее время признаков ОРВИ (повышение температуры, наличие кашля, заложенности носа и пр.).

При наличии данных симптомов администратор рекомендует пациенту воздержаться от посещения медицинской организации и вызвать врача (скорую медицинскую помощь) на дом по телефону 112, либо обратиться на горячую линию по коронавирусной инфекции в г. Екатеринбурге 312-08-81, либо на общую горячую линию по тел. 8-800-2000-112.

1.4 медицинская помощь взрослым пациентам, контактными по коронавирусной инфекции и с клиникой ОРВИ, нуждающимся в экстренной и неотложной стоматологической помощи направляются в МАУ СП №1 по адресу: Пушкина 1 (распоряжение УЗ от 23.03.2020 №158/46/35)

1.5. уточнить повод обращения в клинику: уточнить самооценку пациентом ситуации на предмет остроты возникшей проблемы, наличия признаков ухудшения здоровья (боли, кровотечения, покраснения, отека и пр.), а также дату (период) последнего посещения врача.

При отсутствии подтверждения пациентом значимых проблем со здоровьем в области зубочелюстной системы (например, плановый визит, который пациент осуществляет каждый год, но «ничего не беспокоит») – рекомендовать временно **воздержаться от визита** в клинику.

При наличии признаков ухудшения здоровья, но наличия возможности посещения чрез 1-8 недель (по мнению пациента) – рекомендовать **повторить запись** через данное время, либо обратиться повторно при ухудшении состояния.

При наличии признаков ухудшения здоровья и выраженной обеспокоенности в связи с **наличием жалоб**, а также в случае истечения срока визита к врачу-ортодонту для проведения коррекции – **провести запись в ближайшее** время в связи с возникновением неотложного состояния, а также в связи с невозможностью отложения оказания медицинской помощи без угрозы ухудшения состояния здоровья.

2. При личном обращении пациента в клинику по любым вопросам администратор контролирует следующее:

2.1. **Администратор не допускает одномоментное нахождение граждан** внутри организации (включая персонал) **из расчета не более 1 человека на 10 кв.м.** В целях выполнения данного ограничения администратор предлагает посетителям производить звонок на телефон клиники и сообщать о своем прибытии до входа в организацию (ожидание возможно в личном транспортном средстве, на улице с учетом требований дистанцирования и пр.). После появления возможности выполнения данного ограничения, администратор осуществляет по телефону приглашение о входе в помещение клиники.

2.2. Администратор предлагает пациенту **провести антибактериальную обработку** рук путем распыления раствора кожного антисептика, а также **воспользоваться одноразовой защитной маской** (принесённой с собой).

2.3. Администратор осуществляет **контроль за социальным дистанцированием** – все посетители и персонал (не на приеме у врача) находятся друг от друга на расстоянии не менее 1,5 м.

2.4. Администратор **контролирует** нахождение граждан у регистратуры (**ожидание**) **за пределами оградительной линии**, нанесенной на покрытие пола.

3. При личном обращении пациента в клинику администратор проводит повторно весь алгоритм вопросов, указанных в п. 1.1. – 1.3.

В случае наличия положительного ответа хотя бы на один из вопросов – незамедлительно сообщить об этом ответственному лицу для организации проведения заключительной дезинфекции в помещении пребывания пациента. Пациент сопровождается в выделенное для этих целей помещение (свободный кабинет, который становится изолирующим боксом). Вход персонала в данное помещение может осуществляться исключительно в специальной одежде (противочумный (или хирургический) костюм, респиратор соответствующего типа, очки). Посетители в данный кабинет не допускаются.

В случае положительного ответа на вопрос 1.1 – пациенту под подпись выдается памятка (приложение № 1).

В случае положительного ответа на вопрос 1.2 – пациенту под подпись выдается памятка (приложение № 2.).

В случае одномоментного положительного ответа на вопрос 1.1 и 1.3 – администратор и все контактные лица из числа пациентов и персонала подлежат

незамедлительной изоляции на карантин в течение 14 дней в условиях дома (обсерватора). Перемещение, в том числе в целях изоляции, посетителей и персонала производится в строгом соответствии с полученными указаниями от специалистов горячей линии по коронавирусной инфекции в г. Екатеринбурге (343) 312-08-81

4. В случае отрицательных ответов на вопросы 1.1-1.3, администратор уточняет цель визита. В случае отсутствия предварительной записи выполняется опрос в соответствии с п. 1.4. и принимается решение о возможности/невозможности приема пациента по неотложным показаниям в данный момент или осуществляет предварительную запись.

5. При дальнейшем оформлении документов, администратор предлагает пациенту собственноручно заполнить дополнительную «АНКЕТУ в связи с проведением дополнительных санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий в целях предотвращения распространения COVID-2019» (приложение № 4). После заполнения данной Анкеты, администратор просматривает наличие положительных ответов «да» на вопросы 1-4. В случае ответа «да» на любой из вопросов из перечня анкеты 1-4 – выполняет действия, предусмотренные п. 3 настоящего алгоритма.

При отсутствии ответов «да» в пунктах анкеты 1-4, администратор продолжает выполнять обычные действия по оформлению необходимых документов перед приемом врача.

6. После оказания медицинской помощи, администратор встречает пациента и оформляет все необходимые документы в обычном режиме. При этом повторно рекомендует обработать руки путем распыления кожного антисептика, либо произвести мытье рук в санитарной комнате для посетителей.

7. При положительном ответе на вопрос 6 Анкеты, администратор выдает соответствующую памятку (приложение № 3), уточняет у врача необходимость повторного приема по неотложной ситуации, возможную дату и время.

8. При проведении предварительного телефонного опроса пациентов, внесенных в график приемов по оказанию неотложной медицинской помощи, администратор уточняет повторно все вопросы, изложенные в п. 1.1-1.4.

9. Анкета, а также памятки пациентам оформляются каждый раз, независимо от факта их получения/заполнения в клинике ранее.

ПАМЯТКА № 1

не покидать место жительства, сообщить о своем прибытии по телефону 112, либо обратиться на горячую линию по коронавирусной инфекции в г. Екатеринбурге 312-08-81, либо на общую горячую линию по тел. 8-800-2000-112.

ПАМЯТКА №2

не покидать место жительства, сообщить о своем контакте по телефону 112, либо обратиться на горячую линию по коронавирусной инфекции в г. Екатеринбурге 312-08-81, либо на общую горячую линию по тел. 8-800-2000-112.

ПАМЯТКА №3

При наличии симптомов ОРВИ (повышение температуры, наличие кашля, заложенности носа и пр.).

воздержаться от посещения медицинской организации и вызвать врача (скорую медицинскую помощь) на дом по телефону 112, либо обратиться на горячую линию по коронавирусной инфекции в г. Екатеринбурге 312-08-81, либо на общую горячую линию по тел. 8-800-2000-112.

Приложение № 4

АНКЕТА

в связи с проведением дополнительных санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий в целях предотвращения распространения COVID-2019

№ п/п	вопросы	Да/нет
1	Выезжали в течение последних 14 дней в иностранные государства?	
2	Покидали в течение последних 14 дней пределы Свердловской области?	
3	Контакт с лицами, вернувшимися в течение последних 14 дней из эпидемически неблагоприятных стран?	
4	Имеется ли в настоящее время симптом ОРВИ (повышение температуры тела, насморк, кашель, недомогание)	
5	Повод обращения (боль, кровотечение, отек) плановый визит	
6	Дата (период) последнего посещения врача (стоматолога, терапевта, др. специалиста)	

«__» _____ 2020г.

Подпись _____ (_____)