Инструкция по работе с операционным планом

Операционный план – это сетевая Excel-таблица, в которую врачи, администраторы клиники и операторы контактного центра вносят пациентов по запланированным операциям в клинике, или проводят под наркозом лечение зубов и эндоскопические исследования.

Операционный план состоит из 4-х столбцов. Запись по эндоскопии и стоматологии в выделенные часы проводится в четвёртом столбце. В другое время анестезиолога и м/с анестезистку можно брать из свободных операционных, заблокировав там время.

Заполнение операционного плана.

Обязательные поля к заполнению:

- *Время операции* – бронируем время, прибавляя полчаса ДО операции и полчаса ПОСЛЕ. Например, ФГДС под наркозом на 08:00, мы бронируем время с 07:30 до 09:00 (30 минут ДО + 30 минут манипуляция + 30 минут ПОСЛЕ)
- *1-ый столбец* – ФИО доктора;
- *2-ой столбец* – ФИО пациента полностью/ № карты /дата рождения или возраст пациента;
- *3-й столбец* – Манипуляция/операция. Обязательно указывать, если операция проводится по ОМС;
- *4-й столбец* – Вид анестезии;
- *5-й столбец* – номер телефона. Если ребенок, указать ФИО законного представителя;
- *6-ой столбец* – указать потребуется ли стационар/не требуется или амбулаторно;
- 7-ой столбец – Комментарий от доктора/оператора КЦ. Обязательно необходимо указывать в этом столбце во сколько госпитализация у пациента.

Эти данные вносят в операционный план оперирующий хирург или оператор по сопровождению операционных пациентов, после согласования всех нюансов с врачом.

Пример:

Время	ФИО врача	ФИО пациента полностью / лет/ номер кары	Манипуляция	Вид анестезии	Телефон	СТАЦ/АМБ	ПИТАНИЕ	комментарий колл- центра
16:00:00	Волков/ Шкурина	Федорук Денис Александрович 25.04.1990	пупочная грыжа	общ	89507622496	стационар	ужин, завтрак, обед	госпитализация к 8:00, натощак

→ Если вы записываете нового пациента в оперплан накануне после 18:00 или в день в день до 8:00, то обязательно предупреждаем о такой записи-сообщением на Whatsapp

☑ Водолазского НЮ

☑ и дежурного анестезиолога (он в оперплане так и указан)

☑ Гришину ИН

Обзвон операционного плана.

Операторы по сопровождению операционных пациентов, осуществляют обзвон пациентов из операционного плана:

- За 5 дней до госпитализации;

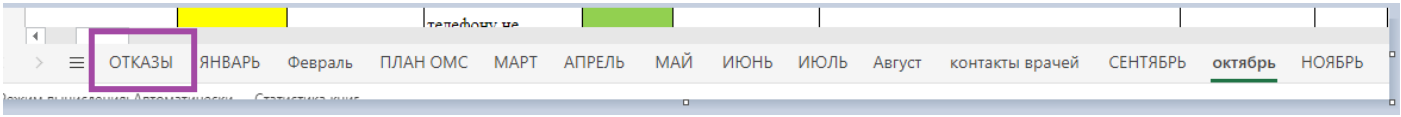
Обзвон осуществляется с целью, уточнения у пациента готовности к операции, какие исследования уже сделал, как еще необходимо сделать, есть ли вопросы по подготовке к операции, консультирует пациента о предстоящей операции, уточняет вопросы у врача, если это необходимо, напоминает о дате операции, времени госпитализации и что нужно при себе иметь.
Если у пациента нет карты, или она заполнена неполностью – оператор запрашивает все необходимые данные и вносит в карту пациента. Если пациент отказывается предоставлять по телефону свои персональные данные, оператор обязательно фиксирует это в операционном плане в 8-ом столбце «комментарий».
Информирует пациента что по всем вопросам необходимо обязательно звонить в колл-центр на линию поддержки операционных пациентов.

- Накануне госпитализации.

Оператор звонит пациенту с напоминанием, что завтра госпитализация, сообщает время, когда необходимо приехать в клинику (должно быть указано в 8-ом столбце), информирует, что необходимо взять с собой: документы/анализы/личные вещи и т.д.

Если у пациента нет Карты, или она заполнена не полностью – оператор запрашивает все необходимые данные и вносит в карту пациента. Если пациент отказывается предоставлять по телефону свои данные, оператор обязательно фиксирует это в операционном плане в 8-ом столбце «комментарий» (делается это для администраторов клиники, которые готовят пакет документов для оперирующихся у нас пациентов). И предупреждаем пациента, что в таком случает ему необходимо прийти на 30 минут раньше для заполнения всей необходимое документации.

Удаление пациента из операционного плана.
Если пациент отказывается от операции/решил подумать/пришли плохие анализы и точная дата операции не известна и т.д., НИКОГДА не удаляем пациента из операционного плана. Переносим их во вкладку ОТКАЗЫ.



- Операторы ОП обзванивают этих пациентов в начале следующего месяца.