|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наименование медицинской организации) | **Стандартная операционная процедура****Маршрутизация пациента с подозрением на COVID-19 в КДЦ** |
| Номер документа: С.COVID.1 |
| Версия: 7.0 Страниц 1 из 7 |
| Действует: с 17.05.2021 | Актуализация: 27.02.2022 |
| Утверждаю | Главный врач | Иванов И.И. |  |

**1. Цель.**

Установить единые требования к маршрутизации пациента при выполнении лечебно-диагностических мероприятий на новую коронавирусную инфекцию COVID-19 в целях разграничения потоков и проведения профилактических мероприятий в ГБУЗ «Больница».

**2. Ответственность:**

2.1. Ответственными за выполнение данного стандарта являются врачебный медицинский персонал, сотрудники службы клиентского сервиса и контактного центра.

2.2. Ответственными за контроль выполнения данного стандарта являются заведующий консультативно-диагностическим центром, руководитель службы клиентского сервиса и руководитель контактного центра.

**3. Нормативные документы:**

3.1. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

3.2. СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)»

3.3. Временные методические рекомендации «Профилактика, диагностика и лечение новой коронавирусной инфекции (COVID-19)». Версия 15 (22.02.2022).

**4. Запись пациента на прием или исследование.**

4.1. Опрос пациента во время звонка в контактный центр о наличии:

* повышения температуры тела (>37 оС);
* кашля;
* ощущения заложенности в грудной клетке;
* боли в горле;
* насморка, снижения обоняния и вкуса;
* наличия ПЦР (экспресс теста на антиген к SARS-CoV-2) с положительным результатом за последние 7 дней;
* наличия признаков коронавирусной пневмонии по КТ;
* контакт с больным COVID-19 последние 7 дней.

4.2. При выявлении одного и(или) нескольких признаков (п. 4.1) и желании пациента пройти КТ, и получить консультацию врача в ГБУЗ «Больница» специалисту контактного центра необходимо разъяснить пациенту о порядке оказания медицинских услуг в боксе на первом этаже, запрете о посещении кафе и осуществить запись (за исключением записи к врачу гинекологу, офтальмологу, урологу, эндоскопию).

4.3. В случае отсутствия возможности оказать консультативную помощь в боксе, формируется отказ в оказании услуги, пациенту сообщают о возможности получить услугу после выздоровления при отрицательном ПЦР тесте к SARS-CoV-2. Пациенту дается информация о необходимости подойти на консультацию через вход № 2, **и позвонить в звонок у входной двери для приглашения администратора СКС.**

4.4. При отсутствии признаков (п. 4.1) произвести запись на желаемый вид исследования с последующей консультацией врача.

**5. Действия персонала службы клиентского сервиса при отсутствии у пациента признаков инфекционного заболевания, в том числе и коронавирусной инфекции по записи через сайт или контакт центр:**

5.1. Представитель охраны:

5.1.1. Встречает пациента через вход № 1, 3 в СИЗ (маска).

5.1.2. Осуществляет термометрию при входе пациенту и лицам, сопровождающих его, гостям клиники без исключений используя бесконтактный инфракрасный термометр.

5.1.3. При температуре тела не более 37 оСнаправляет пациента на стойку администратора СКС; при температуре выше 37 оС, к пациенту приглашается администратор СКС, и пациент направляется немедленно в бокс, к пациенту приглашается врач-терапевт или врач педиатр.

5.2. Администратор службы клиентского сервиса:

5.2.1. Выясняет каким образом пациент записался на прием.

5.1.3. Выдает анкету пациенту для оценки клинических признаков коронавирусной инфекции (приложение 4.6. оформляет пациента на рецепции первого этажа.

5.1.4. После каждого пациента осуществляет антисептическую обработку рук, столешницы рецепции, ручек.

5.1.5 Если у пациента есть подозрение на наличие коронавирусной инфекции (п. 4.1) по данным анкетирования пациент направляется в бокс и к пациенту приглашается врач-терапевт или врач педиатр. В случае занятости терапевта вопрос решается с заведующей КДО или старшей медицинской сестрой КДО.

**6. Действия персонала службы клиентского сервиса при получении пациентом медицинской помощи при наличии у пациента одного из признаков коронавирусной инфекции (п. 4.1.) при плановом обследовании по записи через сайт или контакт центр:**

6.1. Администратор службы клиентского сервиса:

6.1.1. Встречает пациента через вход № 2 в СИЗ (маска), щиток.

6.1.2. Пациент в маске и сопровождающие его лица направляются в бокс и к пациенту приглашается врач-терапевт или врач педиатр. В случае занятости терапевта вопрос решается с заведующей КДО или старшей медицинской сестрой КДО.

6.1.3. Разъясняет пациенту о запрете выхода из бокса без сопровождения, о запрете посещения кафе и каким образом вызвать дежурного администратора СКС в случае необходимости.

**6.2. При наличии у пациента признаков инфекционного заболевания, пациент в плановом порядке записан на КТ, проведение лабораторных исследований:**

6.2.1. Администратор СКС выдает маску пациенту и провожает пациента в бокс вместе с лицами его сопровождающими. Пациенту и сопровождающим запрещается свободное перемещение по клинике, включая кафе. Вызов администратора осуществляется при помощи кнопки вызова персонала в боксе.

6.2.2. Администратор СКС по телефону предупреждает лаборанта о том, что пациент с признаками заболевания COVID-19 подошел на диагностику.

6.2.3. Медицинская сестра лучевой диагностики в СИЗ (маска или респиратор, щиток), спускается за пациентом и провожает пациента до КТ по лестнице, после завершения исследования, провожает обратно в бокс.

6.2.4. В случае инвалидности, наличия одышки у пациента с подозрением на коронавирусную инфекцию и отказа подняться по лестнице для проведения КТ- диагностики, медицинская сестра лучевой диагностики сопровождает пациента лифтом. Лифт после сопровождения пациента подлежит заключительной дезинфекции, о чем сообщается службе Клининга. Дезинфекция лифта осуществляется немедленно.

6.2.5. Медицинская сестра лучевой диагностики, сопровождавшая пациента на КТ:

6.2.5.1. Устанавливает в лифте знак: **«Внимание! Проводятся технические работы. Убедительная просьба пользоваться вторым лифтом!»** Санитарная обработка лифта осуществляется после каждого пациента с подозрением на коронавирусную инфекцию. Табличка выставляется медицинской сестрой лучевой диагностики или администратором СКС внутри лифта.

6.2.5.2. Информирует врача-терапевта о пациенте, находящемся в боксе.

6.2.6. Врач-терапевт осматривает пациента в боксе в СИЗ (маска, защитный щиток, (комбинезон), медицинские перчатки, бахилы) и дает рекомендации. Оформление записей в медицинской карте пациента осуществляется в кабинете приема врача. Пациент ожидает медицинское заключение в боксе. Заключение врача передается администратору СКС, которые передают пациенту вместе с оплатой.

6.2.7. При необходимости проведения дополнительных видов лабораторного обследования у пациента, все исследования и манипуляции проводятся медицинскими работниками в СИЗ (маска, защитный щиток, (комбинезон), медицинские перчатки, бахилы), в изоляторе на месте.

6.2.8. После эвакуации пациента из бокса через вход № 2клининговой службой осуществляется заключительная дезинфекция бокса методом орошения, с осуществлением записи в «Журнале генеральных уборок».

6.2.9. Администраторы СКС выдают документы пациенту, в том числе и счет в тонких папках в боксе. Оплата услуги через терминал.

6.2.10. Выдача диска с записью КТ, оплата услуг осуществляется в **боксе**. Пациент не имеет право покидать бокс без сопровождения.

6.2.11. Администраторы СКС информирует службу Клининга о необходимости заключительной дезинфекции бокса.

6.2.12. Надевание СИЗ персоналом для осмотра пациента осуществляется в кабинете 1.30, снятие СИЗ в кабинете 1.31.

**Комментарий:** короткой считать консультацию по сбору анамнеза, жалоб, разъяснения результатов экспресс-тестов, ПЦР анализов и КТ органов грудной клетки (без назначения лечения). Если врач проводит осмотр пациента, комментирует результаты обследований и назначает лечение – консультация является полной.

**7. Действия персонала при выявлении положительного результата экспресс-теста на COVID-19 и/или признаков пневмонии на КТ органов грудной клетки, а также при выявлении повышенной температуры (>37 оС) и(или) признаков ОРВИ (кашель, насморк, чихание) на посту термометрии.**

**7.1. Наличие повышенной температуры у пациента при термометрии (пост 1 этаж):**

7.1.1. Администратор-кассир (при наличии медицинской маски и защитного экрана):

* сопровождает пациента и изолирует в бокс (1 этаж, кабинет 1.16 или 1.17);
* вызывает врача-терапевта с оповещением врача о необходимости использовать СИЗ.

7.1.2. Врач терапевт в СИЗ консультирует пациента с целью определения наличия у пациента признаков коронавирусной инфекции и возможных показаний к госпитализации (осуществляет сбор эпиданамнеза, измеряет сатурацию кислорода крови).

7.1.3. При выявлении эпидемиологических и клинических признаков COVID-19, при легкой и средней форме течения болезни, врач рекомендует пациенту выполнить Программу «COVID-19 Сканирование», по записи и передает пациента администратору для оформления записи пациента на диагностические процедуры.

7.1.4. При наличии признаков низкой сатурации (SpO2 ≤ 92%), степени выраженности одышки, врач уведомляет пациента о необходимости в госпитализации и осуществляет вызов скорой медицинской помощи (далее – СМП) для госпитализации пациента с его согласия.

7.1.5 При отказе от выполнения исследований и(или) консультации врача и(или) госпитализации в профильный стационар или вызова СМП врач оформляет отказ от проведения дальнейшего лечения и обследования (Приложение 1), фиксирует запись в карте пациента и вызывает СМП.

7.1.6. При согласии на госпитализацию в государственную медицинскую организацию по СМП врач вызывает бригаду, передает данные об объективном состоянии пациента по телефону 112 и осуществляет динамическое наблюдение пациента до момента передачи бригаде СМП.

7.1.7. При отказе пациента от любого вида госпитализации и оформления отказа от проведения дальнейшего лечения и обследования врач фиксирует в медицинской документации уход пациента из клиники и отказ от дальнейшего лечения и(или) обследования за 3 подписями медицинских работников.

**7.2. Наличие признаков поражения легких на КТ при проведении диагностических мероприятий (пост 2 этаж):**

7.2.1. При выявлении у пациента поражения легких COVID-19, врач-рентгенолог информирует рентген лаборанта о необходимости изоляции пациента в изолятор (1 этаж кабинет 1.16 или 1.17)

7.2.2. Медицинская сестра лучевой диагностики сопровождает пациента в бокс 1 этажа в маске и сообщает медицинскому регистратору о необходимости пригласить врача-терапевта.

7.2.3. После эвакуации пациента в зоне КТ осуществляется уборка по типу заключительной дезинфекции.

7.2.4. Администратор-кассир:

* вызывает к пациенту врача-терапевта с оповещением врача о необходимости использовать СИЗ.

7.2.5. Врач терапевт в СИЗ консультирует пациента с целью определения наличия у пациента признаков коронавирусной инфекции и возможных показаний к госпитализации (осуществляет сбор эпиданамнеза, измеряет сатурацию кислорода крови).

7.2.6. При выявлении эпидемиологических и клинических признаков COVID-19, при легкой и средней форме течения болезни, врач рекомендует оплатить консультативный прием для подбора симптоматической и патогенетической терапии.

7.2.7. При наличии признаков низкой сатурации (SpO2 ≤ 92%), степени выраженности одышки, врач уведомляет пациента о необходимости в госпитализации и осуществляет вызов СМП для госпитализации пациента с его согласия.

7.2.8. При отказе от выполнения исследований и(или) консультации врача и(или) госпитализации в профильный стационар или вызова СМП врач оформляет отказ от проведения дальнейшего лечения и обследования, фиксирует запись в карте пациента и вызывает СМП.

7.2.9. При согласии пациента на госпитализацию в государственную медицинскую организацию по СМП врач вызывает бригаду, передает данные об объективном состоянии пациента по телефону 112 и осуществляет динамическое наблюдение пациента до момента передачи бригаде СМП.

7.2.10. При отказе пациента от любого вида госпитализации и оформления отказа от проведения дальнейшего лечения и обследования врач фиксирует в медицинской документации уход пациента из клиники и отказ от дальнейшего лечения и(или) обследования за 3 подписями медицинских работников.

**8. Консультация или обследование пациента с подозрением на COVID-19 в сопровождении СМП.**

8.1. Администратор СКС, сообщает бригаде СМП о необходимости припарковаться у входа № 2.

8.2. Бригада СМП в присутствии администратора проходит в бокс. Бригада СМП размещается в боксе с пациентом на весь период нахождения пациента в КДЦ.

8.3. Администратор СКС по телефону предупреждает лаборанта о том, что пациент с признаками заболевания COVID-19 подошел на диагностику.

8.4. Медицинская сестра лучевой диагностики в СИЗ (маска или респиратор) спускается за пациентом в бокс и провожает до КТ по лестнице, после исследования завершения исследования, провожает в бокс.

8.5. В случае инвалидности, наличия одышки у пациента с подозрением на коронавирусную инфекцию и отказа подняться по лестнице для проведения КТ- диагностики, медицинская сестра лучевой диагностики сопровождает пациента лифтом. Лифт после сопровождения пациента подлежит заключительной дезинфекции, о чем сообщается службе Клининга.

8.6. Медицинская сестра лучевой диагностики, сопровождавшая пациента на КТ, устанавливает в лифте знак: **«Внимание! Проводятся технические работы. Убедительная просьба пользоваться вторым лифтом!»**. Санитарная обработка лифта осуществляется после каждого пациента с подозрением на коронавирусную инфекцию.

8.7. Администратор СКС информирует врача-терапевта о пациенте, находящемся в боксе.

8.8. Врач-терапевт осматривает пациента в боксе в СИЗ (маска, защитный щиток, (комбинезон), медицинские перчатки, бахилы) и дает рекомендации. Оформление приема осуществляется на рабочем месте врача. Пациент ожидает медицинское заключение в боксе.

8.9. При необходимости проведения дополнительных видов лабораторного обследования пациента, все исследования и манипуляции проводятся медицинскими работниками в СИЗ, в изоляторе на месте.

8.10. После эвакуации пациента из бокса через вход № 2 осуществляется заключительная дезинфекция методом орошения, с осуществлением записи в «Журнале генеральных уборок».

8.11. Администратор СКС выдает документы пациенту, в том числе и счет в тонких папках.

8.12. Администратор СКС сразу же после эвакуации пациента информирует службу Клининга о необходимости заключительной дезинфекции бокса и лифта.

Приложение № 1

**Форма**
**анкеты для пациента по профилактике новой коронавирусной инфекции COVD-19.**

**Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |
| --- |
| Беспокоит ли вас: |
| одышка или чувство нехватки воздуха? сухой кашель? Заложенность носа, боль в горле? | Да | Нет |
| повышение температуры последние 7 дней? t = \_\_\_\_\_°C | Да | Нет |
| потеря обоняния или ощущения вкуса пищи? | Да | Нет |

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата заполнения «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года

Благодарим Вас за предоставленную информацию!

Берегите себя и близких, оставайтесь дома и соблюдайте социальную дистанцию в 1,5-2 метра в общественных местах.

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Должность** | **Ф. И. О.** | **Подпись** |
| Разработчик | Заведующий эпидемиологическим отделом |  |  |
| Согласовано | Заведующий консультативно диагностическим отделением |  |  |
| Менеджер по качеству |  |  |
| Ответственный за обновление версии | Заведующий эпидемиологическим отделом |  |  |

**Лист регистрационных изменений**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **№ раздела, пункта, стандарта в которое внесено изменение** | **Дата внесения изменений** | **Номер версии** | **Ф.И.О. лица внесшего изменение** |
| 1 | № 6 | 13.05.2021 | 5 | Калашина И.А. |
| 2 | № 1.5., 1.4 | 13.05.2021 | 6 | Калашина И.А. |
| 3 | № 4, 7 и приложение № 1 | 25.02.2022 | 7 | Калашина И.А. |

**ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Ф. И. О.** | **Должность** | **Дата** | **Подпись** |
| **1** |  |  |  |  |