

Приложение к рабочей программе
профессионального модуля
ПМ.01. Организационное
обеспечение деятельности
медицинской организации

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.01. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

профессия СПО 31.01.01 Медицинский администратор
Квалификация Медицинский администратор
очная форма обучения

Контрольно-оценочные средства по профессиональному модулю ПМ.01. «Организационное обеспечение деятельности медицинской организации» разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по профессии среднего профессионального образования 31.01.01 Медицинский администратор, утвержденным приказом Министерства просвещения РФ от 5 июня 2024 № 387, зарегистрированным в Минюсте РФ 05.07.2024 регистрационный № 78767.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО РостГМУ Министерства здравоохранения Российской Федерации, колледж.

Составители: *Скляр Е.Ю.*, преподаватель высшей квалификационной категории колледжа ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России;
Каплун Е.С., старший администратор ООО «Плюс» (детская клиника).

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «организационное обеспечение деятельности медицинской организации» и составляющих его профессиональных компетенций, формирующихся в процессе освоения ОП СПО по специальности в целом.

Формой аттестации является экзамен по профессиональному модулю в форме выполнения практических заданий. Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен с оценкой «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» / не освоен с оценкой «неудовлетворительно».

1. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 1

Элементы модуля (код и наименование МДК, код практик)	Формы промежуточной аттестации
МДК.01.01 Ведение медицинской документации, организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала	Комплексный дифференцированный зачёт 1 к. 2 с.
УП.01.01 Организационное обеспечение деятельности медицинского персонала	
ПП.01 Организационное обеспечение деятельности медицинского персонала	Дифференцированный зачёт 1 к. 2 с.
ПМ.03. Организационное обеспечение деятельности медицинской организации	Экзамен по модулю 1 к. 2 с.

1.2. «Иметь практический опыт – уметь - знать»

иметь практический опыт:

- коммуникации с пациентами (их законными представителями);
- регистрации телефонных звонков, голосовых обращений и сообщений, поступающих по мобильным цифровым и электронным устройствам на официальные номера и электронные адреса организации;
- использования алгоритмов работы при приеме звонков, в том числе в Call-центре;
- анализа потребностей пациентов, обратившихся лично, позвонивших в Call-центр медицинской организации;
- перенаправления телефонных звонков;
- управления диалогом, в том числе в процессе телефонных переговоров;

- управления конфликтными ситуациями, в том числе при телефонных переговорах;
- работы в медицинской информационной системе;
- использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- встречи пациентов (их законных представителей), получения первичной информации;
- взаимодействия с пациентом (его законными представителями), в том числе в процессе телефонных переговоров, с учетом этических и деонтологических принципов профессиональной деятельности;
- проведения информирования пациентов с учетом их психологического состояния;
- содействия оперативному рассмотрению вопросов, просьб и предложений от пациентов (законных представителей);
- применения основ психологии при информировании пациентов;
- взаимодействия с персоналом, структурными подразделениями медицинской организации и другими организациями с учетом психологических аспектов.

уметь:

- осуществлять персонификацию обращений пациентов на основе принципов пациентоориентированного подхода;
- применять алгоритмы работы при приеме звонков;
- использовать правила телефонного этикета;
- использовать техники активного слушания и устранять коммуникативные блоки;
- использовать инструменты бесконфликтного общения;
- использовать технические и программные средства;
- использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации;
- вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы;
- работать в медицинской информационной системе;
- использовать информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;
- использовать «речевые модули» при разных ситуациях взаимодействия с пациентами (их законными представителями), в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб;
- управлять диалогом;
- информировать пациентов о работе медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о медицинских работниках, уровне их образования и квалификации пациентов;

- использовать алгоритмы действий работы администратора при различных ситуациях с учетом психологического состояния пациентов;
- осуществлять взаимодействие с пациентом (его законными представителями), в том числе в процессе телефонных переговоров;
- осуществлять информационно-справочное сопровождение пациентов;
- взаимодействовать с персоналом, структурными подразделениями медицинской организации и другими организациями;
- создавать положительный имидж медицинской организации;
- применять меры по разрешению конфликтных ситуаций;
- применять информационно-коммуникационные технологии;
- обеспечивать конфиденциальность информации.

знать:

- этику делового общения;
- правила речевого этикета;
- должностные обязанности и профессиональные коммуникации;
- специфику взаимодействия с различными психологическими типами пациентов;
- правила защиты конфиденциальной информации и врачебной тайны;
- алгоритмы работы при приеме звонков;
- понятия и принципы пациентоориентированного подхода в работе Call-центра;
- алгоритмы информирования пациента о приеме у врача накануне назначенной даты;
- алгоритмы уведомления пациента об отмене приема по инициативе медицинской организации;
- принципы работы в медицинской информационной системе;
- правила работы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- требования охраны труда.
- структуру медицинской организации;
- правила организации приема пациентов;
- правила делового общения;
- алгоритмы действий работы администратора при различных ситуациях;
- принципы информационного сопровождения пациента;
- алгоритмы взаимодействия с персоналом, структурными подразделениями медицинской организации и другими организациями;
- принципы информационно-справочного сопровождения пациентов;
- требования охраны труда;

- правила защиты конфиденциальной информации.

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке.

2.1. Профессиональные и общие компетенции.

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Таблица 2

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 1.1. Осуществлять прием и распределение обращений пациентов, в том числе лично, по телефону, по цифровым и электронным устройствам	– Организовать прием и распределение обращений пациентов с учетом нормативно-правовой документации и этических деонтологических принципов
ПК 1.2. Организовывать работу с посетителями медицинской организации	– Обеспечивать информационно-справочное сопровождение пациента в медицинской организации с учетом нормативно-правовой документации

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций:

Таблица 3

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части – определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации – выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска – оценивать практическую значимость

	<p>результатов поиска</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности; – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности – определять источники достоверной правовой информации – составлять различные правовые документы – находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	<ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке – проявлять толерантность в рабочем коллективе

Таблица 4.1

Профессиональные и общие компетенции, которые возможно сгруппировать для проверки	Показатели оценки результата
ПК1.2. Организовывать работу с посетителями медицинской организации	– Обеспечивать информационно-справочное сопровождение пациента в медицинской организации с учетом нормативно-правовой документации
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и	– определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать

интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	необходимые источники информации – выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска – оценивать практическую значимость результатов поиска – применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности; – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Соблюдение норм профессиональной этики в процессе общения с коллегами.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Способность осуществлять прием и запись пациентов, оформлять необходимую в профессиональной деятельности документацию на государственном языке в соответствии с требованиями нормативных документов здравоохранения.

Таблица 4.2

Профессиональные и общие компетенции, которые возможно сгруппировать для проверки	Показатели оценки результата
ПК 1.2. Организовывать работу с посетителями медицинской организации	– Обеспечивать информационно-справочное сопровождение пациента в медицинской организации с учетом нормативно-правовой документации
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части – определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	– определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации – выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска – оценивать практическую значимость результатов поиска – применять средства информационных технологий для

	<p>решения профессиональных задач</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности; <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Соблюдение норм профессиональной этики в процессе общения с коллегами.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Способность осуществлять прием и запись пациентов, оформлять необходимую в профессиональной деятельности документацию на государственном языке в соответствии с требованиями нормативных документов здравоохранения.

2.2. Общие и (или) профессиональные компетенции, проверяемые дополнительно:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

2.3. Основные требования.

Основные требования к структуре и оформлению портфолио.

1 блок: индивидуальные показатели успеваемости (выписки из ведомостей по видам контроля и аттестаций), артефакты, подтверждающие участие в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах, предметных олимпиадах (дипломы, грамоты, статьи), др. видах внеаудиторной деятельности;

2 блок: результаты выполнения общественно полезной деятельности и др.

Требования к представлению портфолио:

1. Оформление портфолио в соответствии с эталоном (титульный лист, паспорт портфолио).

Показатели оценки портфолио.

Таблица 5

Коды и наименования проверяемых компетенций или их сочетаний		Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных	<ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать 	

	ситуациях	<p>траектории профессионального развития и самообразования</p> <ul style="list-style-type: none"> – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности – определять источники достоверной правовой информации – составлять различные правовые документы – находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать, оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта 	
--	-----------	---	--

Показатели оценки представления портфолио.

Таблица 6

Коды и наименования проверяемых компетенций или их сочетаний		Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>- достоверность, обоснованность, полнота, системность, структурность состава представленных материалов и документов;</p> <p>- оформление, общее эстетическое целостное восприятие;</p> <p>- грамотность, культура устной и письменной речи, владение профессиональной лексикой, проявленные в процессе представления портфолио.</p>	

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

3.1. Типовые задания для оценки освоения ПМ.01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации

3.1.2. Типовые задания для оценки освоения МДК 01.01. Ведение медицинской документации, организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала

Проверяемые знания:

- этику делового общения;
- правила речевого этикета;
- должностные обязанности и профессиональные коммуникации;
- специфику взаимодействия с различными психологическими типами пациентов;
- правила защиты конфиденциальной информации и врачебной тайны;
- алгоритмы работы при приеме звонков;
- понятия и принципы пациентоориентированного подхода в работе Call-центра;
- алгоритмы информирования пациента о приеме у врача накануне назначенной даты;
- алгоритмы уведомления пациента об отмене приема по инициативе медицинской организации;
- принципы работы в медицинской информационной системе;
- правила работы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- требования охраны труда.
- структуру медицинской организации;
- правила организации приема пациентов;
- правила делового общения;
- алгоритмы действий работы администратора при различных ситуациях;
- принципы информационного сопровождения пациента;
- алгоритмы взаимодействия с персоналом, структурными подразделениями медицинской организации и другими организациями;
- принципы информационно-справочного сопровождения пациентов;
- требования охраны труда;
- правила защиты конфиденциальной информации.

3.1.2.1. Задания в тестовой форме по МДК 01.01. Ведение медицинской документации, организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала

Тема 1. Психологические аспекты профессиональной деятельности

1. Какое из следующих качеств наиболее важно для медицинского администратора при работе с пациентами

- а) Высокая квалификация в медицине
- б) Эмпатия
- в) Умение работать с компьютером
- г) Знание медицинских терминов

2. Какой из следующих факторов может негативно влиять на психологическое состояние медицинского администратора

- а) Поддержка коллег
- б) Высокая нагрузка на работе
- в) Профессиональное развитие
- г) Позитивное взаимодействие с пациентами

3. Какое из следующих утверждений о стрессе на рабочем месте является верным

- а) Стресс всегда приводит к негативным последствиям
- б) Стресс не влияет на качество работы
- в) Стресс может быть как положительным, так и отрицательным
- г) Стресс не поддается управлению

4. Какой метод наиболее эффективен для управления стрессом у медицинского администратора

- а) Игнорирование проблем
- б) Физические упражнения
- в) Увеличение рабочего времени
- г) Изоляция от коллег

5. Какое из следующих действий поможет улучшить коммуникацию с пациентами

- а) Активное слушание
- б) Использование медицинского жаргона
- в) Быстрое завершение разговора
- г) Игнорирование вопросов пациента

6. Какое из следующих утверждений о профессиональном выгорании верно

- а) Профессиональное выгорание не связано с работой
- б) Профессиональное выгорание возникает только у врачей
- в) Профессиональное выгорание может привести к снижению качества обслуживания
- г) Профессиональное выгорание всегда легко предотвратить

7. Какое из следующих состояний может быть признаком эмоционального выгорания у медицинского администратора

- а) Чувство усталости и апатии
- б) Повышенная продуктивность
- в) Уверенность в своих силах

8. Какое из следующих утверждений о психологии пациента верно

- а) Пациенты всегда адекватно воспринимают информацию о своем состоянии

б) Психологическое состояние пациента может влиять на его физическое здоровье

в) Пациенты не нуждаются в эмоциональной поддержке

г) Психология пациента не имеет значения для медицинского администратора

9. Какой из следующих подходов наиболее эффективен для разрешения конфликтов с пациентами

а) Игнорирование проблемы

б) Угрозы и давление

в) Открытое и честное обсуждение

г) Перевод конфликта на коллег

10. Какое из следующих действий может помочь в поддержании психологического здоровья медицинского администратора

а) Постоянное сравнение себя с другими

б) Участие в группах поддержки

в) Изоляция от друзей и семьи

г) Отказ от хобби и увлечений

Тема 2. Этика и деонтология в деятельности медицинского администратора

1. Что является первоочередной этической нормой для медицинского администратора во взаимодействии с пациентом

а) Соблюдение коммерческих интересов медицинской организации

б) Быстрота оформления документации

в) Уважение личности пациента, конфиденциальность и доброжелательность

г) Безукоризненное следование внутренним инструкциям, даже если они усложняют процесс

2. Принцип «не навреди» (non-maleficence) для медицинского администратора в первую очередь означает:

а) Отказ от предоставления информации о платных услугах

б) Не допускать действий, которые могут причинить пациенту моральный, психологический или физический вред (например, разглашение диагноза, грубость, создание ненужных препятствий)

в) Отказ от консультации пациента по вопросам, не входящим в должностные обязанности

г) Минимизацию времени приема одного пациента

3. Пациент в конфликтной ситуации выражает недовольство длительным ожиданием приема, повышая голос на администратора. Какой вариант действия наиболее соответствует принципам профессиональной этики

а) Сразу вызвать охрану

б) Объяснить, что виноват врач, который задерживается

в) Сохранять спокойствие, дать пациенту высказаться, извиниться за причиненные неудобства и постараться конструктивно решить проблему (например, предложить запись к другому специалисту, уточнить время ожидания)

г) Игнорировать высказывания пациента, продолжая работать

4. Медицинский администратор случайно услышал разговор врачей о тяжелом диагнозе известного пациента. Что он должен сделать с этой информацией

а) Ничего, это просто рабочая информация

б) Предупредить своих коллег-администраторов, чтобы они были осторожны в общении с этим пациентом

в) Сохранить услышанное в строгой тайне, как того требует принцип конфиденциальности. Любое обсуждение недопустимо

г) Спросить у врачей подробности, чтобы лучше понимать ситуацию.

5. Какой из перечисленных документов является основополагающим для этических ориентиров медицинского работника в России

а) Трудовой кодекс РФ

б) Кодекс профессиональной этики врача Российской Федерации (и этические нормы для среднего и младшего персонала)

в) Устав конкретной медицинской организации

г) Закон "О защите прав потребителей"

6. Деонтология в профессиональной деятельности медицинского администратора — это:

а) Изучение экономических показателей работы клиники

б) Совокупность правил и норм должностного поведения, направленных на максимальное повышение эффективности обслуживания пациентов и исключение действий, наносящих ущерб пациенту или коллегам

в) Ведение финансовой отчетности

г) Умение продавать дополнительные медицинские услуги

7. При обработке персональных данных пациента медицинский администратор обязан:

а) Передавать данные по телефону родственникам, если они представились

б) Использовать данные для рассылки рекламных материалов клиники

в) Обеспечивать их конфиденциальность и использовать строго в профессиональных целях, руководствуясь Федеральным законом «О персональных данных»

г) Обсуждать объем данных с коллегами для оптимизации рабочего процесса

8. Какое действие администратора нарушает этический принцип справедливости

а) Запись пациента в порядке живой очереди

б) Предоставление внеочередного приема знакомому, минуя общую очередь, без медицинских на то показаний

в) Отказ в предоставлении услуги, если она не входит в программу ОМС, с четким объяснением причины

г) Соблюдение утвержденного прейскуранта на платные услуги для всех пациентов

9. Коллега-администратор просит вас «посмотреть историю болезни» своего родственника, лечащегося в вашей клинике. Ваши действия:

а) Показать, так как это коллега и он просит не из праздного любопытства

б) Попросить письменное разрешение пациента у коллеги

в) Вежливо отказать, ссылаясь на строгий запрет разглашения медицинской тайны без информированного согласия самого пациента

г) Устно пересказать основную информацию, не показывая документы

10. Этика и деонтология в работе медицинского администратора важны, потому что:

а) Они позволяют избежать штрафов от проверяющих органов

б) Администратор формирует первое и последнее впечатление пациента о клинике, является связующим звеном и от его действий напрямую зависит психологический комфорт и доверие пациента к учреждению в целом

в) Это требования, прописанные в должностной инструкции

г) Они упрощают коммуникацию внутри коллектива

Тема 3. Информационные технологии в профессиональной деятельности

1. Что в первую очередь подразумевает понятие "Медицинская информационная система" (МИС)

а) Систему видеонаблюдения в медицинском учреждении

б) Комплекс программных средств для автоматизации управления лечебно-диагностическим процессом и административно-хозяйственной деятельностью медучреждения

- в) Сеть компьютеров, подключенных к интернету в регистратуре
- г) Базу данных с анкетами пациентов, созданную в Microsoft Excel

2. Какова одна из ключевых функций медицинского администратора при работе в МИС

- а) Настройка серверного оборудования
- б) Ремонт компьютерной техники
- в) Ведение электронного расписания приема врачей и регистрация пациентов
- г) Написание алгоритмов для программ

3. При вводе персональных данных пациента в электронную карту медицинский администратор должен руководствоваться в первую очередь:

- а) Удобством и скоростью ввода информации
- б) Требованиями Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» и внутренними инструкциями клиники по их защите
- в) Указаниями коллег, которые давно работают в системе
- г) Желанием пациента, какие данные он хочет указать

4. Какой класс программного обеспечения является основным рабочим инструментом медицинского администратора для создания текстовых документов (заявлений, служебных записок)

- а) Антивирусные программы
- б) Текстовые процессоры (например, Microsoft Word, LibreOffice Writer)
- в) Системы управления базами данных (SQL)
- г) Графические редакторы

5. Какой принцип информационной безопасности должен соблюдать администратор, покидая рабочее место даже на короткое время

- а) Оставить все документы и программы открытыми для быстрого возврата к работе.
- б) Заблокировать рабочую станцию (использовать сочетание клавиш Win+L или пароль хранителя экрана)
- в) Сообщить коллегам свой пароль от системы на случай срочного запроса
- г) Выключить монитор

6. Что означает аббревиатура "ЕГИСЗ" (Единая государственная информационная система в сфере здравоохранения)

- а) Единый график работы специалистов.
- б) Централизованная государственная система, предназначенная для информационного взаимодействия в сфере здравоохранения (ведение электронных медкарт, запись к врачу, диспансеризация и т.д.)
- в) Единый ГОСТ для оформления медицинской документации
- г) Система электронных гос. закупок для медучреждений

7. Для эффективного поиска информации о графике работы врачей, контактах отделений или медицинских услугах на сайте клиники пациент должен использовать:

- а) Форумы и отзывы в интернете
- б) Навигационное меню и поисковую строку, организованные администратором и IT-специалистом
- в) Личные сообщения в социальных сетях клиники
- г) Электронную почту главного врача

8. Какой способ передачи электронного документа (например, скана направления) внутри учреждения с соблюдением конфиденциальности является наиболее предпочтительным
- а) Отправить файл через личную электронную почту сотрудника
 - б) Передать документ через внутренний защищенный контур МИС, используя встроенную систему обмена сообщениями или заданиями
 - в) Записать файл на личную флешку и перенести на другой компьютер
 - г) Отправить через публичный мессенджер
9. Что такое электронная очередь и какова роль администратора в ее обслуживании?
- а) Это список пациентов на листе бумаги. Роль администратора — зачеркивать пришедших
 - б) Это программный модуль МИС, автоматически управляющий потоком пациентов. Роль администратора — регистрировать пациентов в системе, вызывать их при необходимости и корректировать очередь
 - в) Это группа пациентов, ожидающая у кабинета врача без какого-либо учета. Роль администратора — успокаивать их
 - г) Это электронная почта, куда пациенты пишут о желании записаться
10. При возникновении сбоя в работе МИС или компьютера медицинский администратор должен:
- а) Пытаться самостоятельно переустановить операционную систему
 - б) Немедленно сообщить о проблеме ответственному IT-специалисту (в техническую поддержку) и следовать регламенту на случай сбоя (например, перейти на бумажный учет)
 - в) Прекратить прием пациентов до полного восстановления системы
 - г) Использовать для работы свой личный ноутбук

Тема 4. Организация работы Call-центра в медицинской организации

1. Что является приоритетной задачей сотрудника call-центра медицинской организации
- а) Максимальное увеличение количества обработанных звонков в час
 - б) Активная продажа дорогостоящих платных услуг и программ
 - в) Эффективное, вежливое и профессиональное обслуживание пациента, полное решение его вопроса или корректное перенаправление
 - г) Сбор контактных данных для последующей рекламной рассылки
2. Какая информация является ключевой, которую оператор должен подтвердить у пациента перед записью на прием к врачу
- а) Уровень дохода и наличие автомобиля
 - б) Фамилию, имя, отчество, контактный телефон, цель визита (симптомы/повод) и желаемые дату/время
 - в) Наличие высшего образования
 - г) Источник, откуда пациент узнал о клинике
3. Что такое «скрипт (сценарий) разговора» в медицинском call-центре
- а) Список развлекательных тем для поддержания беседы
 - б) Утвержденный алгоритм ведения диалога, который помогает оператору получить необходимую информацию, соблюсти стандарты обслуживания и юридические нормы
 - в) Тайная запись разговоров для контроля качества
 - г) Личные заметки оператора о сложных пациентах
4. Пациент в разговоре агрессивен, недоволен качеством ранее оказанной услуги и повышает голос. Какая тактика оператора будет наиболее корректной
- а) Прервать разговор, сославшись на плохую связь, и положить трубку
 - б) Громко и уверенно перебить пациента, чтобы вернуть диалог в конструктивное русло.

в) Дать пациенту высказаться, использовать техники эмпатии («Я понимаю ваше недовольство»), сохранять спокойный профессиональный тон и предложить конкретные пути решения (соединить с руководителем, записать на прием к заведующему отделением)

г) Передать трубку случайному коллеге, сказав «Это вас не касается»

5. Какой принцип конфиденциальности должен соблюдать оператор call-центра

а) Может сообщить информацию о времени приема и диагнозе любому, кто назовет фамилию пациента

б) Не имеет права разглашать факт обращения, время приема, диагноз или другую медицинскую информацию без прямого согласия пациента. Даже подтверждение/опровержение, что человек является пациентом клиники, может нарушить конфиденциальность

в) Может обсудить детали обращения с коллегами в перерыве для поиска лучшего решения

г) Обязан предоставить информацию по телефону супругу/супруге пациента без дополнительных проверок

6. Что такое «входящая линия» (inbound-звонки) в контексте медицинского call-центра

а) Звонки, которые операторы совершают сами для опроса населения

б) Звонки, инициированные пациентами или клиентами в медицинскую организацию (запись, справки, консультации)

в) Линия для внутренних звонков между сотрудниками клиники

г) Звонки, автоматически перераспределяемые между операторами

7. Какой показатель эффективности (KPI) для оператора call-центра является наиболее важным с точки зрения качества сервиса, а не только скорости

а) Минимальная средняя продолжительность разговора

б) Максимальное количество звонков за смену

в) Процент решенных вопросов с первого обращения (First Contact Resolution — FCR) и уровень удовлетворенности пациентов (по результатам опросов)

г) Количество переведенных звонков на других сотрудников

8. Что следует сделать оператору, если пациент запрашивает запись к специалисту, но описанные симптомы явно требуют неотложной помощи (например, острая боль в груди, кровотечение)

а) Записать его на ближайшее свободное время к любому врачу

б) Вежливо отказать, так как call-центр не оказывает медицинские услуги

в) Немедленно и четко порекомендовать пациенту вызвать скорую медицинскую помощь по номеру 103 или 112, не занимаясь диагностикой, но подчеркнув срочность ситуации

г) Перевести звонок на дежурного врача для консультации по телефону

9. Какая техническая система позволяет равномерно распределять входящие звонки между свободными операторами

а) Автоинформатор

б) Голосовая почта (IVR)

в) Автоматическое распределение вызовов (ACD — Automatic Call Distribution)

г) CRM-система

10. Для чего в медицинском call-центре используется система записи разговоров

а) Для публикации интересных случаев в обучающих целях

б) Для контроля качества обслуживания, разбора спорных ситуаций и обучения новых операторов

в) Для доказательства правоты оператора в любом конфликте с пациентом

г) Для анализа тона голоса пациента с целью постановки предварительного диагноза

3.1.2.2. Практические задания

Текст задания:

Дайте характеристику предмета, явления или процесса:

1. Методы психологии.
2. Основы возрастной психологии.
3. Определение общения: функции, виды.
4. Средства общения: вербальные, невербальные, паралингвистические.
5. Уровни общения и его особенности в различных ситуациях: социальное (фасадное, ритуальное), социально-ролевое (деловое) и личностно-ориентированное.
6. Проблемы восприятия людьми друг друга: установки, стереотипы и т.д.
7. Понятие делового общения.
8. Процесс коммуникации.
9. Эмпатия.
10. Понятие психологической безопасности.
11. Стили поведения в конфликтной ситуации.
12. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
13. Нормы и правила профессионального общения и бесконфликтного сотрудничества.
14. Профилактика и коррекция «синдрома эмоционального выгорания».
15. Этапы профессионального становления.
16. Техники мышечной релаксации и визуализации для снижения уровня эмоциональной напряженности, ослабления стресса.
17. Мотивационное консультирование как технология работы с мотивацией пациента (особенности работы с немотивированными или слабомотивированными пациентами).
18. Общечеловеческие моральные ценности в здравоохранении.
19. Общая характеристика медицинской этики и деонтологии. Основные понятия.
20. Этико-деонтологические принципы профессиональной деятельности медицинского администратора.
21. Круг основных проблем медицинской этики и деонтологии.
22. Этические обязательства, этические ценности, этические добродетели.
23. Внешняя культура поведения медицинского работника.
24. Внутренняя культура поведения медицинского работника.
25. Процесс взаимодействия с персоналом и пациентами медицинской организации с учетом этико-деонтологических аспектов.
26. Понятие «Врачебная тайна».
27. Виды ответственности медицинских работников.

28. Этико-деонтологические особенности при информационно-справочном сопровождении пациента и его окружения при различных нозологиях.
29. Технологии компьютерных преступлений и злоупотреблений.
30. Меры защиты информационной безопасности.
31. Физическая безопасность при работе с компьютером.
32. Медицинская информатика: объект и предмет изучения.
33. Понятия медицинских информационных систем (МИС) и медицинских автоматизированных информационных систем (МАИС).
34. Цель, задачи, функции МИС.
35. Классификация и структура МИС.
36. Телекоммуникационные технологии в медицине.
37. Медицинские приборно-компьютерные системы (МПКС).
38. Автоматизированное рабочее место медицинского работника.

3.1.3. Критерии оценивания заданий в тестовой форме

Оценка «5» (отлично) – 100-90% правильных ответов

- из 10 тестов не менее 9 правильных ответов
- из 15 тестов не менее 14 правильных ответов
- из 20 тестов не менее 18 правильных ответов
- из 30 тестов не менее 27 правильных ответов
- из 35 тестов не менее 31 правильных ответов
- из 50 тестов не менее 45 правильных ответов
- из 100 тестов не менее 90 правильных ответов

Оценка «4» (хорошо) – 89-80% правильных ответов

- из 10 тестов не менее 8 правильных ответов
- из 15 тестов не менее 12 правильных ответов
- из 20 тестов не менее 16 ответов правильных
- из 30 тестов не менее 24 правильных ответов
- из 35 тестов не менее 28 правильных ответов
- из 50 тестов не менее 40 правильных ответов
- из 100 тестов не менее 80 правильных ответов

Оценка «3» (удовлетворительно) – 79-70% правильных ответов

- из 10 тестов не менее 7 правильных ответов
- из 15 тестов не менее 11 правильных ответов
- из 20 тестов не менее 14 правильных ответов
- из 30 тестов не менее 21 правильных ответов
- из 35 тестов не менее 24 правильных ответов
- из 50 тестов не менее 35 правильных ответов
- из 100 тестов не менее 70 правильных ответов

Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 70% правильных ответов

- из 10 вопросов 6 и менее правильных ответов
- из 15 вопросов 10 и менее правильных ответов
- из 20 вопросов 13 и менее правильных ответов

из 30 тестов 20 и менее правильных ответов
из 35 тестов 23 и менее правильных ответов
из 50 тестов 34 и менее правильных ответов
из 100 тестов 69 и менее правильных ответов

Критерии оценки теоретического компонента:

5 (отлично) – студент демонстрирует знания в полном объеме программы основной дисциплины, свободно владеет материалом смежных дисциплин, дает полные ответы на вопросы, выделяя при этом основные и самые существенные положения, приводит точные и полные формулировки, свободно владеет медицинской терминологией, отвечает без наводящих вопросов, мыслит последовательно и логично, способен вести полемику, развивать положения, предлагаемые преподавателем.

4 (хорошо) - студент демонстрирует знания в полном объеме программы основной дисциплины, в основном владеет материалом смежных дисциплин, понимает предмет разбора, однако дает не вполне исчерпывающие ответы, отвечая на дополнительные наводящие вопросы, владеет медицинской терминологией, мыслит последовательно и логично.

3 (удовлетворительно) - студент демонстрирует знания основ изучаемой дисциплины, владеет основами смежных дисциплин, понимает предмет разбора, однако дает не вполне исчерпывающие ответы, на наводящие дополнительные вопросы отвечает в целом правильно, но не полно, испытывает затруднения при использовании медицинской терминологии.

2 (неудовлетворительно) – студент не знает значительной части вопросов по основной и смежным дисциплинам, затрудняется систематизировать материал и мыслить логично.

3.2.1. Проверяемые умения:

Типовые задания для оценки освоения ПМ.01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации

3.1.2. Типовые задания для оценки освоения МДК 01.01. Ведение медицинской документации, организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала

Проверяемые умения:

- осуществлять персонификацию обращений пациентов на основе принципов пациентоориентированного подхода;
- применять алгоритмы работы при приеме звонков;
- использовать правила телефонного этикета;
- использовать техники активного слушания и устранять коммуникативные блоки;
- использовать инструменты бесконфликтного общения;
- использовать технические и программные средства;
- использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации;

- вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы;
- работать в медицинской информационной системе;
- использовать информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;
- использовать «речевые модули» при разных ситуациях взаимодействия с пациентами (их законными представителями), в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб;
- управлять диалогом;
- информировать пациентов о работе медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о медицинских работниках, уровне их образования и квалификации пациентов;
- использовать алгоритмы действий работы администратора при различных ситуациях с учетом психологического состояния пациентов;
- осуществлять взаимодействие с пациентом (его законными представителями), в том числе в процессе телефонных переговоров;
- осуществлять информационно-справочное сопровождение пациентов;
- взаимодействовать с персоналом, структурными подразделениями медицинской организации и другими организациями;
- создавать положительный имидж медицинской организации;
- применять меры по разрешению конфликтных ситуаций;
- применять информационно-коммуникационные технологии;
- обеспечивать конфиденциальность информации.

Задания для контроля выполнения практических умений по МДК 01.01. Ведение медицинской документации, организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала

1. принятие звонка от пациента в различных ситуациях в соответствии с алгоритмом, используя правила телефонного этикета;
2. задания на использование техники активного слушания и устранение коммуникативных блоков;
3. осуществление взаимодействия с пациентом (его законными представителями) и коллегами с использованием инструментов бесконфликтного общения, в том числе в процессе телефонных переговоров;
4. работа с медицинскими ресурсами в Интернете по заданию преподавателя. Работа с Web-страницами: адреса, загрузка, переход по гиперссылке, сохранение информации в разных форматах;
5. ведение учетных регистрационных форм и использование их для информационной работы;
6. работа в медицинской информационной системе по заданию преподавателя;
7. использование «речевых модулей» при разных ситуациях взаимодействия с пациентами (их законными представителями), в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб;
8. управление диалогом с пациентом или родственником пациента в различных ситуациях;

9. информирование пациентов о работе медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о медицинских работниках, уровне их образования и квалификации пациентов;
10. использование алгоритмов действий работы администратора при различных ситуациях с учетом психологического состояния пациентов;
11. осуществление информационно-справочного сопровождения пациентов;
12. взаимодействие с персоналом, структурными подразделениями медицинской организации и другими организациями, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб;
13. разработка предложений по созданию положительного имиджа медицинской организации;
14. решение задач по разрешению конфликтных ситуаций;
15. решение задач по обеспечению конфиденциальности информации.
16. обработка информации средствами текстового редактора;
17. обработка информации средствами табличного редактора;
18. работа с Базами данных: создание таблиц баз данных, ввод данных и редактирование таблицы, создание связей между таблицами, работа с базами данных, создание запросов; форм; отчётов;
19. создание презентаций по заданию преподавателя.

4. Контроль приобретения практического опыта. Оценка по учебной практике

4.1 Общие положения

Целью оценки по учебной практике является оценка: 1) профессиональных компетенций; 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной практике выставляется на основании наблюдения за профессиональной деятельностью обучающегося на практике, зафиксированные в дневнике с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

4.2. Учебная практика:

4.2.1. Виды работ учебной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю ПМ.01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации

Таблица 7

Наименование разделов, тем учебной практики	Виды работ на учебной практике	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3
Тема 1. Правила и особенности профессионального общения.	Решение ситуационных задач по коммуникации с пациентами (их законными представителями), в том числе с использованием «речевых модулей» при разных ситуациях взаимодействия, в том числе при телефонных переговорах.	- дневник практики; - манипуляционный лист

Тема 2. Способы разрешения конфликтных ситуаций.	Решение ситуационных задач по коммуникации с пациентами (их законными представителями) при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб. Решение ситуационных задач по управлению конфликтными ситуациями, в том числе при телефонных переговорах.
Тема 3. Взаимодействие с персоналом и пациентами медицинской организации с учетом этико-деонтологических аспектов.	Решение ситуационных задач по взаимодействию с персоналом, пациентами и их окружением с учетом этико-деонтологических принципов профессиональной деятельности.
Тема 4. Информационно-справочное сопровождение пациентов медицинской организации с учетом этико-деонтологических аспектов.	Решение ситуационных задач по информационно-справочному сопровождению пациентов с учетом этико-деонтологических принципов профессиональной деятельности.
Тема 5. Работа в медицинских информационных системах.	Выполнение практических заданий с использованием информационной медицинской системы.
Тема 6. Работа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».	Выполнение практических заданий с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет».
Тема 7. Алгоритм работы медицинского администратора при приеме звонков	Проведение сбора информации о пациенте; Оформление направления пациентов в разные структурные подразделения в рамках организации и другие медицинские организации; Проведение первичной сортировки звонков (запись на прием к врачу, вызов врача); Оформление и передача вызовов в кабинет (отделение) неотложной помощи; участковому врачу; Маршрутизация пациентов, в том числе в другие учреждения; Проведение записи и отмены записи пациентов на прием при обращении по телефону.
Тема 8. Порядок работы медицинского администратора при приеме и регистрации вызова	Проведение предварительной записи пациентов на прием при обращении по телефону; Прием и регистрация вызова врача к пациенту по месту жительства (пребывания); Прием и регистрация вызова на

	неотложную помощь, активы скорой неотложной помощи; Проведение отмены записи пациентов на прием.	
Тема 9. Алгоритм работы медицинского администратора при информировании пациентов	Проведение информирования пациента о приеме у врача накануне назначенной даты; Проведение уведомления пациента об отмене приема по инициативе медицинской организации.	
Тема 10. Организация работы медицинского администратора в медицинской информационной системе	Использование алгоритмов работы при приеме звонков в Call-центре; Применение принципов пациентоориентированного подхода при работе в Call-центре	
Тема 11. Работа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».	Использование алгоритмов работы при приеме звонков в Call-центре. Применение принципов пациентоориентированного подхода при работе в Call-центре	

Критерии оценки выполнения практических заданий

5 (отлично) - рабочее место оснащается с соблюдением всех требований к подготовке для выполнения манипуляций; практические действия выполняются последовательно в соответствии с алгоритмом выполнения; соблюдаются все требования к безопасности пациента и медперсонала; выдерживается регламент времени, в соответствии с алгоритмом действий; рабочее место убирается в соответствии с требованиями охраны труда и режима безопасности; все действия обосновываются.

4 (хорошо) - рабочее место не полностью самостоятельно оснащается для выполнения практических манипуляций; практические действия выполняются последовательно, но неуверенно; соблюдаются все требования к безопасности пациента и медперсонала; нарушается регламент времени в соответствии с алгоритмом действий; рабочее место убирается в соответствии с требованиями охраны труда и режима безопасности; все действия обосновываются с уточняющими вопросами педагога.

3 (удовлетворительно) - рабочее место не полностью оснащается для выполнения практических манипуляций; нарушена последовательность их выполнения; действия неуверенные, для обоснования действий необходимы наводящие и дополнительные вопросы и комментарии педагога; соблюдаются все требования к безопасности пациента и медперсонала; рабочее место убирается в соответствии с требованиями охраны труда и режима безопасности.

2 (неудовлетворительно) - затруднения с подготовкой рабочего места, невозможность самостоятельно выполнить практические действия; совершаются действия, нарушающие безопасность пациента и медперсонала, нарушаются требования охраны труда и режима безопасности, техники безопасности при работе с аппаратурой, используемыми материалами.

4.2.3. Контроль и оценка результатов освоения учебной практики

При выставлении текущей оценки за учебную практику учитываются результаты экспертизы освоения профессиональных умений, формирования у обучающихся профессиональных и развитие общих компетенций и приобретения первоначального практического опыта по виду профессиональной деятельности профессии 31.01.01

Медицинский администратор и правильность и аккуратность ведения документации учебной практики:

- дневник учебной практики, с подведением ежедневного итога, согласно перечню обязательных манипуляций, и ежедневной оценкой преподавателя, подтверждённого его подписью;

- манипуляционный лист с фактическим количеством выполненных практических манипуляций.

Формой аттестации по итогам учебной практики является комплексный дифференцированный зачёт, который проводится согласно графику учебного процесса, к которому допускаются обучающиеся, выполнившие в полном объёме программу учебной практики и представившие полный пакет отчётных документов.

Таблица № 8

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Осуществлять прием и распределение обращений пациентов, в том числе лично, по телефону, по цифровым и электронным устройствам	- организовать прием и распределение обращений пациентов (в учебном кабинете)	Наблюдение выполнения практических заданий и оценка результатов. Выполнение практических работ по психологическому сопровождению пациентов с учетом этико-деонтологических принципов, использованию информационных технологий.
ПК 1.2. Организовывать работу с посетителями медицинской организации	- обеспечивать информационно-справочное сопровождение пациента в медицинской организации (в учебном кабинете)	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части - определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации - выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска - оценивать практическую значимость результатов поиска - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач 	
ОК 03. Планировать и	- определять актуальность нормативно-	

<p>реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>правовой документации в профессиональной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять современную научную профессиональную терминологию - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности - определять источники достоверной правовой информации - составлять различные правовые документы - находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать - оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта 	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке - проявлять толерантность в рабочем коллективе 	

Манипуляции для закрепления профессиональных компетенций по практике

Таблица № 9

<i>№</i>	<i>Виды выполненных работ</i>	<i>Миним. кол-во</i>
1.	Выполнение алгоритма встречи пациентов (их законных представителей), получения первичной информации	10
2.	Применение «речевых модулей» при разных ситуациях взаимодействия с пациентами (их законными представителями), в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб	10
3.	Выполнение алгоритма действий работы администратора при различных ситуациях с учетом психологического состояния пациентов	10

4.	Проведение содействия оперативному рассмотрению вопросов, просьб и предложений от пациентов (законных представителей)	10
5.	Выполнение работ с помощью технических и программных средств	10
6.	Использование средств коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации	10
7.	Выполнение работ в медицинской информационной системе	10
8.	Выполнение работ с помощью информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	10
9.	Прием телефонных звонков с использованием алгоритмов работы	10
10.	Выполнение перенаправления телефонных звонков	10
11.	Выполнение работ с помощью технических и программных средств	5
12.	Использование средств коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации	5
13.	Ведение учетных регистрационных форм	5
14.	Выполнение работ в медицинской информационной системе	10
15.	Выполнение работ с помощью информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	10
16.	Применение «речевых модулей» при разных ситуациях взаимодействия с пациентами (их законными представителями), в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб	5
17.	Проведение информированности пациентов о работе медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о медицинских работниках, уровне их образования и квалификации пациентов	5
18.	Выполнение алгоритма действий работы администратора при различных ситуациях с учетом психологического состояния пациентов	5
19.	Проведение информационно-справочного сопровождения пациентов	5
20.	Проведение регистрации телефонных звонков, голосовых обращений и сообщений, поступающих по мобильным цифровым и электронным устройствам на официальные номера и электронные адреса организации	5
21.	Выполнение алгоритма встречи пациентов (их законных представителей), получения первичной информации	10
22.	Выполнение алгоритма проведения информирования пациентов с учетом их психологического состояния	5
23.	Проведение содействия оперативному рассмотрению вопросов, просьб и предложений от пациентов (законных представителей)	3
24.	Прием телефонных звонков с использованием алгоритмов работы, в том числе в Call-центре	10
25.	Проведение анализа потребностей пациентов, обратившихся лично, позвонивших в Call-центр медицинской организации	10

4.3 Производственная практика

4.3.1. Оценка по производственной практике. Общие положения

Целью оценки по производственной практике является оценка: 1) профессиональных компетенций; 2) практического опыта и умений.

Оценка по производственной практике выставляется на основании характеристики профессиональной деятельности обучающегося/студента на практике с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

4.3.2. Виды работ производственной практики и проверяемые результаты обучения по ПП.01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации

Таблица 10

Иметь практический опыт	Виды и объем работ на производственной практике, требования к их выполнению и/или условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3
<p>ПО.1 коммуникации с пациентами (их законными представителями)</p> <p>ПО.2 регистрации телефонных звонков, голосовых обращений и сообщений, поступающих по мобильным цифровым и электронным устройствам на официальные номера и электронные адреса организации</p> <p>ПО.3 использования алгоритмов работы при приеме звонков, в том числе в Call-центре</p> <p>ПО.4 анализа потребностей пациентов, обратившихся лично, позвонивших в Call-центр медицинской организации</p> <p>ПО.5 перенаправления телефонных звонков</p> <p>ПО.6 управления диалогом, в том числе в процессе телефонных переговоров</p> <p>ПО.7 управления конфликтными ситуациями, в том числе при телефонных переговорах</p> <p>ПО.8 работы в медицинской информационной системе</p> <p>ПО.9 использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p> <p>ПО.10 встречи пациентов</p>	<p>Медицинский администратор осуществляет в условиях медицинской организации:</p> <p>1. Общение с пациентом и его окружением в процессе профессиональной деятельности</p> <p>2. Прием пациента в стационар с учетом психологических особенностей пациентов.</p> <p>3. Информирование пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по вопросам: организации работы медицинской организации (в том числе наличия лицензии); программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; основных нормативных документов, регламентирующих работу медицинской организации; предоставляемых пациентам медицинских услугах в различных подразделениях медицинской организации; времени приема врачей, режиме работы лабораторий, кабинетов, центра здоровья, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, в том числе в праздничные дни и выходные; вызова врача на дом; графика работы, часах приема администрации, работы кабинета неотложной помощи, ответственного лица регистратуры, стоимости оказания платных медицинских услуг и т.д.; контактной информации о вышестоящих медицинских организациях.</p> <p>4. Взаимодействие с персоналом, структурными подразделениями медицинской организации и другими организациями с учетом психологических аспектов.</p> <p>5. Взаимодействие с персоналом и пациентами (их законными представителями), в том числе в процессе телефонных переговоров, с учетом этических и деонтологических принципов профессиональной деятельности.</p> <p>6. Информационно-справочное сопровождение пациентов в медицинской</p>	<p>- дневник практики;</p> <p>- аттестационный лист, с указанием количества фактически выполненных манипуляций, отраженных в дневнике практики;</p> <p>- индивидуальная характеристика</p> <p>- выписка из экзаменационной ведомости</p>

<p>(их законных представителей), получения первичной информации</p> <p>ПО.11 взаимодействия с пациентом (его законными представителями), в том числе в процессе телефонных переговоров, с учетом этических принципов профессиональной деятельности</p> <p>ПО.12 проведения информирования пациентов с учетом их психологического состояния</p> <p>ПО.13 содействия оперативному рассмотрению вопросов, просьб и предложений от пациентов (законных представителей)</p> <p>ПО.14 применения основ психологии при информировании пациентов</p> <p>ПО.15 взаимодействия с персоналом, структурными подразделениями медицинской организации и другими организациями с учетом психологических аспектов</p>	<p>организации с учетом этических принципов профессиональной деятельности.</p> <p>7. Работа в информационной медицинской системе: запись пациента к врачу; выписка листов нетрудоспособности; ведение дневника наблюдения.</p> <p>8. Работа в Call-центре в медицинской организации: осуществление предварительной записи пациентов на амбулаторные приемы врача и консультативные приемы специалистов; прием и регистрация вызова врача к пациенту по месту жительства (пребывания), своевременной передачи информации врачам о зарегистрированных вызовах; прием и регистрация вызова на неотложную помощь, активы скорой неотложной помощи; осуществление отмены записи пациентов на прием; информирование пациентов о приеме у врача накануне назначенной даты; уведомление пациента об отмене приема по инициативе медицинской организации</p>	
---	---	--

4.3.2. Аттестационный лист

Аттестационный лист производственной практики ПП.01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации

ФИО

Обучающийся (аяся) _____ курса _____ группы
по профессии СПО 31.01.01 Медицинский администратор
успешно прошел(ла) производственную практику по профессиональному модулю ПП.01
Организационное обеспечение деятельности медицинской организации
в объеме 108 часов с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.
в организации _____

наименование организации, юридический адрес

Виды работ выполненные обучающимся во время практики (по требованию ФГОС «иметь практический опыт»)	Коды ПК, соответствующих видам выполненных работ	Качество выполнения работ в соответствии с требованиями медицинской организации (оценка непосредственного руководителя)*		
		Низкий	Средний	Высокий
– коммуникации с пациентами (их законными представителями)	ПК 1.1 ПК 1.2			
– регистрации телефонных звонков, голосовых обращений и сообщений, поступающих по мобильным цифровым и электронным устройствам на официальные номера и электронные адреса организации	ПК 1.1			
– использования алгоритмов работы при приеме звонков, в том числе в Call-центре	ПК 1.1			
– анализа потребностей пациентов, обратившихся лично, позвонивших в Call-центр медицинской организации	ПК 1.1 ПК 1.2			
– перенаправления телефонных звонков	ПК 1.1			
– управления диалогом, в том числе в процессе телефонных переговоров	ПК 1.1 ПК 1.2			
– управления конфликтными ситуациями, в том числе при телефонных переговорах	ПК 1.1 ПК 1.2			
– работы в медицинской информационной системе	ПК 1.1			
– использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	ПК 1.1 ПК 1.2			
– встречи пациентов (их законных представителей), получения первичной информации	ПК 1.1			
– взаимодействия с пациентом (его законными представителями), в том числе в процессе телефонных переговоров, с учетом этических и деонтологических принципов профессиональной деятельности	ПК 1.1 ПК 1.2			
– проведения информирования пациентов с учетом их психологического состояния	ПК 1.1 ПК 1.2			
– содействия оперативному рассмотрению вопросов, просьб и предложений от пациентов (законных представителей)	ПК 1.1 ПК 1.2			
– применения основ психологии при информировании пациентов	ПК 1.1 ПК 1.2			
– взаимодействия с персоналом, структурными подразделениями медицинской организации и другими организациями с учетом психологических аспектов	ПК 1.1 ПК 1.2			
* низкий уровень – овладение отдельными манипуляциями, выполнение работы только под контролем и с помощью медперсонала средний уровень – выполнение простых работ самостоятельно, сложных под контролем медперсонала высокий уровень – выполнение работ на уровне дублера по профилю				

Манипуляции для закрепления профессиональных компетенций по практике

Таблица № 12

№	Виды выполненных работ	Миним. кол-во
1.	Информирование пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по организации работы медицинской организации (в том числе	10

	наличии лицензии)	
2.	Информирование пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по программам государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	10
3.	Информирование пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по основным нормативным документам, регламентирующим работу медицинской организации	10
4.	Информирование пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по предоставляемым пациентам медицинским услугам в различных подразделениях медицинской организации	10
5.	Информирование пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по времени приема врачей, режиме работы лабораторий, кабинетов, центра здоровья, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, в том числе в праздничные дни и выходные	10
6.	Информирование пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по формированию вызова врача на дом; графика работы, часах приема администрации, работы кабинета неотложной помощи, ответственного лица регистратуры, стоимости оказания платных медицинских услуг и т.д.; контактной информации о вышестоящих медицинских организациях.	10
7.	Информирование пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по графику работы, часах приема администрации, работы кабинета неотложной помощи, ответственного лица регистратуры, стоимости оказания платных медицинских услуг и т.д.; контактной информации о вышестоящих медицинских организациях.	10
8.	Взаимодействие с персоналом и пациентами (их законными представителями), в том числе в процессе телефонных переговоров, с учетом этико-деонтологических принципов профессиональной деятельности.	10
9.	Информационно-справочное сопровождение пациентов в медицинской организации с учетом этико-деонтологических принципов профессиональной деятельности.	10
10.	Оформление записи пациента к врачу в информационной медицинской системе	10
11.	Оформление выписки листов нетрудоспособности в информационной медицинской системе	10
12.	Ведение дневника наблюдения в информационной медицинской системе	10
13.	Осуществление предварительной записи пациентов на амбулаторные приемы врача и консультативные приемы специалистов в Call-центре в медицинской организации	10
14.	Осуществление предварительной записи пациентов на прием и регистрацию вызова врача к пациенту по месту жительства (пребывания), своевременной передачи информации врачам о зарегистрированных вызовах в Call-центре в медицинской организации	10
15.	Осуществление предварительной записи пациентов на прием и регистрация вызова на неотложную помощь, активы скорой неотложной помощи в Call-центре в медицинской организации	10
16.	Осуществление предварительной записи пациентов на осуществление отмены записи пациентов на прием в Call-центре в медицинской организации	10
17.	Осуществление предварительной записи пациентов на информирование пациентов о приеме у врача накануне назначенной даты в Call-центре в	10

	медицинской организации	
18.	Осуществление предварительной записи пациентов на уведомление пациента об отмене приема по инициативе медицинской организации в Call-центре в медицинской организации	10

4. 4. Контроль и оценка результатов освоения практики.

Критерии оценки выполнения практических заданий

5 (отлично) - рабочее место оснащается с соблюдением всех требований к подготовке для выполнения манипуляций; практические действия выполняются последовательно в соответствии с алгоритмом выполнения; соблюдаются все требования к безопасности пациента и медперсонала; выдерживается регламент времени, в соответствии с алгоритмом действий; рабочее место убирается в соответствии с требованиями охраны труда и режима безопасности; все действия обосновываются.

4 (хорошо) - рабочее место не полностью самостоятельно оснащается для выполнения практических манипуляций; практические действия выполняются последовательно, но неуверенно; соблюдаются все требования к безопасности пациента и медперсонала; нарушается регламент времени в соответствии с алгоритмом действий; рабочее место убирается в соответствии с требованиями охраны труда и режима безопасности; все действия обосновываются с уточняющими вопросами педагога.

3 (удовлетворительно) - рабочее место не полностью оснащается для выполнения практических манипуляций; нарушена последовательность их выполнения; действия неуверенные, для обоснования действий необходимы наводящие и дополнительные вопросы и комментарии педагога; соблюдаются все требования к безопасности пациента и медперсонала; рабочее место убирается в соответствии с требованиями охраны труда и режима безопасности.

2 (неудовлетворительно) - затруднения с подготовкой рабочего места, невозможность самостоятельно выполнить практические действия; совершаются действия, нарушающие безопасность пациента и медперсонала, нарушаются требования охраны труда и режима безопасности, техники безопасности при работе с аппаратурой, используемыми материалами.

Таблица 13

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Осуществлять прием и распределение обращений пациентов, в том числе лично, по телефону, по цифровым и электронным устройствам	- организовать прием и распределение обращений пациентов	Экспертное наблюдение выполнения практических заданий: оценка результатов. Выполнение практических работ по психологическому сопровождению пациентов с учетом этического-деонтологических принципов, использованию информационных технологий.
ПК 1.2. Организовывать работу с посетителями медицинской организации	- обеспечивать информационно-справочное сопровождение пациента в медицинской организации	Экспертное наблюдение выполнения практических заданий: оценка результатов. Выполнение практических работ по психологическому сопровождению пациентов с учетом этического-

		деонтологических принципов, использованию информационных технологий.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части - определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	Экспертное наблюдение выполнения практических заданий: оценка результатов. Выполнение практических работ по психологическому сопровождению пациентов с учетом этических-деонтологических принципов, использованию информационных технологий.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации - выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска - оценивать практическую значимость результатов поиска - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач 	Экспертное наблюдение выполнения практических заданий: оценка результатов. Выполнение практических работ по психологическому сопровождению пациентов с учетом этических-деонтологических принципов, использованию информационных технологий.
ОК 03. Планировать и реализовывать	- определять актуальность нормативно-правовой	Экспертное наблюдение выполнения практических

<p>собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>документации в профессиональной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять современную научную профессиональную терминологию - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности - определять источники достоверной правовой информации - составлять различные правовые документы - находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать - оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта 	<p>заданий: оценка результатов. Выполнение практических работ по психологическому сопровождению пациентов с учетом этических-деонтологических принципов, использованию информационных технологий.</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 	<p>Экспертное наблюдение выполнения практических заданий: оценка результатов. Выполнение практических работ по психологическому сопровождению пациентов с учетом этических-деонтологических принципов, использованию информационных технологий.</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке - проявлять толерантность в рабочем коллективе 	<p>Экспертное наблюдение выполнения практических заданий: оценка результатов. Выполнение практических работ по психологическому сопровождению пациентов с учетом этических-деонтологических принципов,</p>

		использованию информационных технологий.
--	--	---

5. Материалы для промежуточной аттестации

5.1. Комплексный дифференцированный зачет (МДК 01.01. Ведение медицинской документации, организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала, УП 01.01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации) 1 к. 2 с.:

Теоретические вопросы

1. Основные методы психологии.
2. Особенности психологии детей, подростков, взрослых (мужчин и женщин), пожилых и старых пациентов.
3. Общение: определение, функции, виды.
4. Средства общения: вербальные, невербальные, паралингвистические.
5. Уровни общения и его особенности в различных ситуациях: социальное (фасадное, ритуальное), социально-ролевое (деловое) и личностно-ориентированное.
6. Проблемы восприятия людьми друг друга: установки, стереотипы и т.д.
7. Особенности делового общения в работе медицинского администратора.
8. Процесс коммуникации.
9. Значение эмпатии в работе медицинского администратора.
10. Понятие психологической безопасности.
11. Понятие «конфликт». Наиболее частые причины конфликтов в работе медицинского администратора.
12. Характеристика стилей поведения в конфликтной ситуации.
13. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
14. Нормы и правила профессионального общения и бесконфликтного сотрудничества.
15. Профилактика и коррекция «синдрома эмоционального выгорания».
16. Этапы профессионального становления.
17. Техники мышечной релаксации и визуализации для снижения уровня эмоциональной напряженности, ослабления стресса.
18. Мотивационное консультирование как технология работы с мотивацией пациента (особенности работы с немотивированными или слабомотивированными пациентами).
19. Общечеловеческие моральные ценности в здравоохранении.
20. Общая характеристика медицинской этики и деонтологии. Основные понятия.
21. Этико-деонтологические принципы профессиональной деятельности медицинского администратора.
22. Круг основных проблем медицинской этики и деонтологии.

23. Этические обязательства, этические ценности, этические добродетели.
24. Внешняя культура поведения медицинского работника.
25. Внутренняя культура поведения медицинского работника.
26. Процесс взаимодействия с персоналом и пациентами медицинской организации с учетом этико-деонтологических аспектов.
27. Понятие «Врачебная тайна».
28. Виды ответственности медицинских работников.
29. Этико-деонтологические особенности при информационно-справочном сопровождении пациента и его окружения при различных нозологиях.
30. Технологии компьютерных преступлений и злоупотреблений.
31. Меры защиты информационной безопасности.
32. Физическая безопасность при работе с компьютером.
33. Медицинская информатика: объект и предмет изучения.
34. Понятия медицинских информационных систем (МИС) и медицинских автоматизированных информационных систем (МАИС).
35. Цель, задачи, функции МИС.
36. Классификация и структура МИС.
37. Телекоммуникационные технологии в медицине.
38. Медицинские приборно-компьютерные системы (МПКС).
39. Автоматизированное рабочее место медицинского работника.

Практические задания

1. Выполнение алгоритма встречи пациентов (их законных представителей), получения первичной информации.
2. Применение «речевых модулей» при разных ситуациях взаимодействия с пациентами (их законными представителями), в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб.
3. Выполнение алгоритма действий работы администратора при различных ситуациях с учетом психологического состояния пациентов.
4. Проведение содействия оперативному рассмотрению вопросов, просьб и предложений от пациентов (законных представителей).
5. 5. Выполнение алгоритмов работ с помощью технических и программных средств.
6. Использование средств коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации.
7. Выполнение алгоритмов работы в медицинской информационной системе.
8. Выполнение алгоритмов работы с помощью информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
9. Прием телефонных звонков с использованием алгоритмов работы.

- 10.Выполнение перенаправления телефонных звонков.
- 11.Выполнение работ с помощью технических и программных средств.
- 12.Использование средств коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации.
- 13.Ведение учетных регистрационных форм.
- 14.Выполнение работ в медицинской информационной системе.
- 15.Выполнение работ с помощью информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 16.Применение «речевых модулей» при разных ситуациях взаимодействия с пациентами (их законными представителями), в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб.
- 17.Проведение информированности пациентов о работе медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о медицинских работниках, уровне их образования и квалификации пациентов.
- 18.Выполнение алгоритма действий работы администратора при различных ситуациях с учетом психологического состояния пациентов.
- 19.Проведение информационно-справочного сопровождения пациентов.
- 20.Проведение регистрации телефонных звонков, голосовых обращений и сообщений, поступающих по мобильным цифровым и электронным устройствам на официальные номера и электронные адреса организации.
- 21.Выполнение алгоритма встречи пациентов (их законных представителей), получения первичной информации.
- 22.Выполнение алгоритма проведения информирования пациентов с учетом их психологического состояния.
- 23.Проведение содействия оперативному рассмотрению вопросов, просьб и предложений от пациентов (законных представителей).
- 24.Прием телефонных звонков с использованием алгоритмов работы, в том числе в Call-центре.
- 25.Проведение анализа потребностей пациентов, обратившихся лично, позвонивших в Call-центр медицинской организации.

5.2. Дифференцированный зачет ПП 01.01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации 1 к. 2 с.:

Организационное обеспечение деятельности медицинской организации

1. Составьте алгоритм информирования пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по организации работы медицинской организации (в том числе наличии лицензии)
2. Составьте алгоритм информирования пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по программам

- государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
3. Составьте алгоритм информирования пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по основным нормативным документам, регламентирующим работу медицинской организации
 4. Составьте алгоритм информирования пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по предоставляемым пациентам медицинским услугам в различных подразделениях медицинской организации
 5. Составьте алгоритм информирования пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по времени приема врачей, режиме работы лабораторий, кабинетов, центра здоровья, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, в том числе в праздничные дни и выходные
 6. Составьте алгоритм информирования пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по формированию вызова врача на дом; графика работы, часах приема администрации, работы кабинета неотложной помощи, ответственного лица регистратуры, стоимости оказания платных медицинских услуг и т.д.; контактной информации о вышестоящих медицинских организациях.
 7. Составьте алгоритм информирования пациентов с учетом их психологических особенностей и возраста по графику работы, часах приема администрации, работы кабинета неотложной помощи, ответственного лица регистратуры, стоимости оказания платных медицинских услуг и т.д.; контактной информации о вышестоящих медицинских организациях.
 8. Составьте алгоритм взаимодействия с персоналом и пациентами (их законными представителями), в том числе в процессе телефонных переговоров, с учетом этико-деонтологических принципов профессиональной деятельности.
 9. Составьте алгоритм информационно-справочного сопровождения пациентов в медицинской организации с учетом этико-деонтологических принципов профессиональной деятельности.
 10. Оформление записи пациента к врачу в информационной медицинской системе
 11. Оформление выписки листов нетрудоспособности в информационной медицинской системе
 12. Ведение дневника наблюдения в информационной медицинской системе
 13. Осуществление предварительной записи пациентов на амбулаторные приемы врача и консультативные приемы специалистов в Call-центре в медицинской организации

- 14.14. Оформление предварительной записи пациентов на прием и регистрацию вызова врача к пациенту по месту жительства (пребывания), своевременной передачи информации врачам о зарегистрированных вызовах в Call-центре в медицинской организации
15. Оформление предварительной записи пациентов на прием и регистрация вызова на неотложную помощь, активы скорой неотложной помощи в Call-центре в медицинской организации
16. Оформление предварительной записи пациентов на осуществление отмены записи пациентов на прием в Call-центре в медицинской организации
17. Оформление предварительной записи пациентов на информирование пациентов о приеме у врача накануне назначенной даты в Call-центре в медицинской организации
18. Оформление предварительной записи пациентов на уведомление пациента об отмене приема по инициативе медицинской организации в Call-центре в медицинской организации

6. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

I. ПАСПОРТ

Назначение:

КОМ предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ. 01. Организационное обеспечение деятельности медицинской организации профессия СПО 31.01.01 Медицинский администратор.

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Задание 1

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 1.1, ОК 02; ОК 04; ОК 05

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Время выполнения задания – 25 минут.

Текст задания:

Медицинский администратор осуществляет прием и распределение обращений пациентов, в том числе лично, по телефону, по цифровым и электронным устройствам.

1. Укажите нормативно-правовые документы, регламентирующие прием и распределение обращений пациентов (не менее 2-х).

2. Осуществите информирование пациента (его законного представителя) с учетом его психологических особенностей и возраста по различным аспектам деятельности медицинской организации в различной форме (лично, по телефону, по цифровым и электронным устройствам).

3. Выберите необходимые «речевые модули» при взаимодействии с пациентом (его законным представителем), в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб.

Варианты заданий:

1. Осуществите личное информирование пациента пожилого возраста о стоимости оказания платных медицинских услуг в медицинской организации. Пациент плохо слышит и не доволен высокой стоимостью лабораторных исследований.

Укажите нормативно-правовые документы, регламентирующие прием и распределение обращений пациентов (не менее 2-х).

Осуществите личное информирование пациента с учетом его психологических особенностей и возраста по стоимости оказания платных медицинских услуг в медицинской организации.

Выберите необходимые «речевые модули» при взаимодействии с пациентом (его законным представителем), в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб.

2. Осуществите информирование по телефону матери подростка 16 лет о времени работы и спектре оказываемых услуг врачами отделения узких специалистов городской поликлиники (в том числе наличии лицензии в медицинской организации). Женщина взволнована и обязательно хочет присутствовать при обследовании сына.

Укажите нормативно-правовые документы, регламентирующие прием и распределение обращений пациентов (не менее 2-х).

Осуществите личное информирование матери пациента с учетом ее психологических особенностей и возраста по времени работы и спектре оказываемых услуг врачами отделения узких специалистов городской поликлиники (в том числе наличии лицензии в медицинской организации).

Выберите необходимые «речевые модули» при взаимодействии с пациентом (его законным представителем), в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб.

3. Осуществите информирование лично пациентки 65 лет, страдающей сахарным диабетом, со сниженным зрением и плохой памятью о времени приема врачей, режиме работы лабораторий и дневного стационара городской поликлиники. Женщина многословна, просит повторить по нескольку раз, путается в информации.

Укажите нормативно-правовые документы, регламентирующие прием и распределение обращений пациентов (не менее 2-х).

Осуществите личное информирование пациентки с учетом ее психологических особенностей и возраста о времени приема врачей, режиме работы лабораторий и дневного стационара городской поликлиники (в том числе наличии лицензии в медицинской организации).

Выберите необходимые «речевые модули» при взаимодействии с пациентом, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб.

4. Осуществите информирование по электронной почте пациента 32 лет, со сниженным зрением, у которого полис обязательного медицинского страхования выдан в другом городе, по формированию вызова врача на дом, работы кабинета неотложной помощи поликлиники.

Укажите нормативно-правовые документы, регламентирующие прием и распределение обращений пациентов (не менее 2-х).

Осуществите информирование пациента по электронной почте с учетом его физиологических особенностей по формированию вызова врача на дом, работы кабинета неотложной помощи поликлиники и возможности пользоваться имеющимся у него полисом обязательного медицинского страхования.

Выберите необходимые «речевые модули» при взаимодействии с пациентом, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб.

5. Осуществите информирование лично опекуна недееспособного пациента 26 лет, у которого потеряна «Медицинская карта ортодонтического пациента», о графике работы, часах приема администрации стоматологической поликлиники. Пациент плачет. Опекун возмущается беспорядком в регистратуре.

Укажите нормативно-правовые документы, регламентирующие прием и распределение обращений пациентов (не менее 2-х).

Осуществите личное информирование опекуна недееспособного пациента с учетом его психологических особенностей о графике работы, часах приема администрации стоматологической поликлиники.

Выберите необходимые «речевые модули» при взаимодействии с пациентом, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб.

Задание №2

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 1.2; ОК 01; ОК 02; ОК 4; ОК 5

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться нормативной документацией, регулирующей ведение медицинской документации и правила работы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Время выполнения задания – 25 минут.

Текст задания

На основании представленных данных заполнить медицинскую документацию в электронном и бумажном варианте. Результат сохраните на рабочем столе в папке Экзамен в pdf-формате и распечатайте.

Варианты заданий:

1. В текстовом редакторе подготовить бланк «Направление для оказания медицинской помощи» форма 057/у. Используйте поисковую систему «Консультант+». Результат сохранить на рабочем столе в папке Экзамен в pdf-формате и распечатать.

2. В текстовом редакторе подготовить бланк «Журнал регистрации и выдачи медицинских справок» (формы N 086/у и N 086-1/у) для печати в типографии. Используйте поисковую систему «Консультант+». Результат сохранить на рабочем столе в папке Экзамен в pdf-формате и распечатать.

3. В текстовом редакторе подготовить бланк «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях»

(Учетная форма № 025/у). Используйте поисковую систему «Консультант+». Результат сохранить на рабочем столе в папке Экзамен в pdf-формате и распечатать.

4. В табличном редакторе выполнить статистическую обработку данных о посещаемости врачей терапевтов за II квартал, содержащихся в файле Статистика (исходные данные обведены жирной рамкой). Результирующую таблицу сохранить на рабочем столе в папке Экзамен в pdf-формате и распечатать.

5. По заданным данным построить круговую диаграмму, отражающую данные о работе травмпункта. Результат сохранить на рабочем столе в папке Экзамен в pdf-формате и распечатать.

6. В заданной медицинской презентации выступления главного врача медицинского центра оформить титульный слайд и слайд интерактивное оглавление (используя гиперссылки и управляющие кнопки). Результат сохранить на рабочем столе в папке Экзамен в pdf-формате и распечатать 2 первых слайда.

В содержание титульного слайда выносятся:

- полное наименование медицинского центра, согласно уставу,
- тема презентации,
- фамилия, имя, отчество главного врача медицинского центра,
- фотография нового оборудования медицинского центра,
- город, год.

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

3.1. УСЛОВИЯ

Количество вариантов задания №1 для экзаменуемого: 10 штук.

Время выполнения каждого задания: 35 минут.

Количество вариантов задания №2 для экзаменуемого: 10 штук.

Время выполнения каждого задания: 25 минут.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

Оборудование учебной аудитории:

- Стол ученический
- Стул ученический
- Доска классная / Рельсовая система с классной доской
- Стол преподавателя с ящиками для хранения или тумбой
- Кресло преподавателя
- Шкаф для хранения учебных пособий
- Доска пробковая / Доска магнитно-маркерная
- Универсальный настенный кронштейн для проектора
- Сетевой фильтр

- Компьютеры для обучающихся с периферией/ноутбук с выходом в Интернет (лицензионное программное обеспечение (ПО), образовательный контент и система защиты от вредоносной информации, ПО для цифровой лаборатории, с возможностью онлайн опроса)

- Компьютер преподавателя с периферией/ноутбук (лицензионное программное обеспечение (ПО), образовательный контент и система защиты от вредоносной информации, ПО для цифровой лаборатории, с возможностью онлайн опроса)

- Телефон

- Документ-камера

- Многофункциональное устройство / принтер

- Комплект плакатов

- Ресурс «Электронная регистратура»

- Макет стойки / фронт-офиса медицинского администратора

- Макет рабочего места медицинского администратора колл-центра

- Макет рабочего места медицинского администратора картохранилища

- Макет электронного табло

- Комплект плакатов

- Стенды

- Учетная форма № 025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях»

- Макеты медицинских карт

Технические средства обучения:

- мультимедийная установка;

- настольный персональный компьютер (ПК) или переносной ПК (ноутбук, нетбук).

Литература для обучающегося представлена в рабочей программе профессионального модуля

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ К ЗАДАНИЯМ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Задание № 1.

1.1. Обучающийся правильно определяет нормативно-правовые документы, регламентирующие прием и распределение обращений пациентов:

- Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: федеральный закон от 1 ноября 2011 года N 323-ФЗ.
- О защите прав потребителей: Федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1.
- О персональных данных: Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 г. N 152-ФЗ.
- Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации: Федеральный закон Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ.
- Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих

медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков их ведения: Приказ Минздрава России от 13.05.2025 N 274н.

- Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента: приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н.
- Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства: приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1051н.

Обучающийся осуществляет личное информирование пациента с учетом его психологических особенностей и возраста по стоимости оказания платных медицинских услуг в медицинской организации, руководствуясь критериями закрытия федерального инцидента 38 «Запись на прием к врачу», утвержденных протоколом совещания под председательством Министра здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко от 16.09.2022 № 73/1/459.

Обучающийся выбирает необходимые «речевые модули» при взаимодействии с пациентом, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб, руководствуясь критериями закрытия федерального инцидента 38 «Запись на прием к врачу», утвержденных протоколом совещания под председательством Министра здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко от 16.09.2022 № 73/1/459.

1.2. Обучающийся правильно определяет нормативно-правовые документы, регламентирующие прием и распределение обращений пациентов:

- Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: федеральный закон от 1 ноября 2011 года N 323-ФЗ.
- О защите прав потребителей: Федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1.
- О персональных данных: Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 г. N 152-ФЗ.
- Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации: Федеральный закон Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ.
- Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков их ведения: Приказ Минздрава России от 13.05.2025 N 274н.
- Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента: приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н.
- Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского

вмешательства: приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1051н.

Обучающийся осуществляет информирование по телефону матери подростка 16 лет о времени работы и спектре оказываемых услуг врачами отделения узких специалистов городской поликлиники (в том числе наличии лицензии в медицинской организации), руководствуясь критериями закрытия федерального инцидента 38 «Запись на прием к врачу», утвержденных протоколом совещания под председательством Министра здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко от 16.09.2022 № 73/1/459.

Обучающийся выбирает необходимые «речевые модули» при взаимодействии с законным представителем пациента, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб, руководствуясь критериями закрытия федерального инцидента 38 «Запись на прием к врачу», утвержденных протоколом совещания под председательством Министра здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко от 16.09.2022 № 73/1/459.

1.3. Обучающийся правильно определяет нормативно-правовые документы, регламентирующие прием и распределение обращений пациентов:

- Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: федеральный закон от 1 ноября 2011 года N 323-ФЗ.
- О защите прав потребителей: Федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1.
- О персональных данных: Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 г. N 152-ФЗ.
- Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации: Федеральный закон Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ.
- Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков их ведения: Приказ Минздрава России от 13.05.2025 N 274н.
- Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента: приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н.
- Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства: приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1051н.

Обучающийся осуществляет личное информирование пациентки с учетом ее психологических особенностей и возраста о времени приема врачей, режиме работы лабораторий и дневного стационара городской поликлиники (в том числе наличии лицензии в медицинской организации), руководствуясь критериями закрытия федерального инцидента 38 «Запись на прием к врачу», утвержденных протоколом совещания под председательством Министра

здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко от 16.09.2022 № 73/1/459.

Обучающийся выбирает необходимые «речевые модули» при взаимодействии с пациенткой, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб, руководствуясь критериями закрытия федерального инцидента 38 «Запись на прием к врачу», утвержденных протоколом совещания под председательством Министра здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко от 16.09.2022 № 73/1/459.

1.4. Обучающийся правильно определяет нормативно-правовые документы, регламентирующие прием и распределение обращений пациентов:

- Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: федеральный закон от 1 ноября 2011 года N 323-ФЗ.
- О защите прав потребителей: Федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1.
- О персональных данных: Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 г. N 152-ФЗ.
- Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации: Федеральный закон Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ.
- Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков их ведения: Приказ Минздрава России от 13.05.2025 N 274н.
- Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента: приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н.
- Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства: приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1051н.

Обучающийся осуществляет информирование пациента по электронной почте с учетом его физиологических особенностей по формированию вызова врача на дом, работы кабинета неотложной помощи поликлиники и возможности пользоваться имеющимся у него полисом обязательного медицинского страхования, руководствуясь критериями закрытия федерального инцидента 38 «Запись на прием к врачу», утвержденных протоколом совещания под председательством Министра здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко от 16.09.2022 № 73/1/459 и Федеральный закон Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

Обучающийся выбирает необходимые «речевые модули» при взаимодействии с пациентом, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб, руководствуясь критериями закрытия федерального инцидента 38 «Запись на прием к врачу», утвержденных протоколом совещания

под председательством Министра здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко от 16.09.2022 № 73/1/459.

1.5. Обучающийся правильно определяет нормативно-правовые документы, регламентирующие прием и распределение обращений пациентов:

- Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: федеральный закон от 1 ноября 2011 года N 323-ФЗ.
- О защите прав потребителей: Федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1.
- О персональных данных: Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 г. N 152-ФЗ.
- Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации: Федеральный закон Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ.
- Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков их ведения: Приказ Минздрава России от 13.05.2025 N 274н.
- Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента: приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н.
- Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства: приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1051н.

Обучающийся осуществляет личное информирование опекуна недееспособного пациента 26 лет, у которого потеряна «Медицинская карта ортодонтического пациента», о графике работы, часах приема администрации стоматологической поликлиники, руководствуясь критериями закрытия федерального инцидента 38 «Запись на прием к врачу», утвержденных протоколом совещания под председательством Министра здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко от 16.09.2022 № 73/1/459.

Обучающийся выбирает необходимые «речевые модули» при взаимодействии с законным представителем пациента, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб, руководствуясь критериями закрытия федерального инцидента 38 «Запись на прием к врачу», утвержденных протоколом совещания под председательством Министра здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко от 16.09.2022 № 73/1/459.

Задание № 2.

2.1

Обучающийся, используя поисковую систему «Консультант+» находит нужный документ. Утвержден приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 2 сентября 2025 г. N 519н "Об утверждении учетной формы "Направление для оказания медицинской помощи" и порядка ее ведения". Набирает в текстовом редакторе бланк «Направление для оказания медицинской помощи» форма 057/у.

Приложение N 1 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 2 сентября 2025 г. N 519н	
Наименование и адрес медицинской организации в пределах места нахождения (фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя и адрес осуществления медицинской деятельности) Основной государственный регистрационный номер (Основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя)	Медицинская документация Учетная форма N 057/у Утверждена приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 2 сентября 2025 г. N 519н
НАПРАВЛЕНИЕ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ N ____	
Дата заполнения направления: число ____ месяц ____ год ____	
(наименование медицинской организации, куда направлен пациент)	
Поиск обязательного медицинского страхования: _____ дата выдачи полиса обязательного медицинского страхования: число ____ месяц ____ год ____ данные о страховой медицинской организации, выбранной застрахованным лицом или определенной застрахованному лицу _____ Фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента _____	
Дата рождения: " ____ " ____ г. Пол: муж - 1, жен - 2 Регистрация по месту жительства: субъект Российской Федерации _____ район _____ населенный пункт _____ улица _____ дом ____ строение/корпус ____ квартира ____ Регистрация по месту пребывания: субъект Российской Федерации _____ район _____ населенный пункт _____ улица _____ дом ____ строение/корпус ____ квартира ____ Местность: городская - 1, сельская - 2 Занятость: работает - 1, проходит военную службу или приравненную к ней службу - 2, пенсионер - 3, обучающийся - 4, не работает - 5, прочие - 6 Код диагноза по Международной статистической классификации болезней и проблем, связанных со здоровьем _____	
Направляется для оказания медицинской помощи: _____ форма: экстренная - 1, неотложная - 2, плановая - 3; вид: первичная медико-санитарная помощь, в том числе специализированная - 1, специализированная, в том числе высокотехнологичная медицинская помощь - 2, паллиативная медицинская помощь - 3; скорая специализированная медицинская помощь - 4; условия: амбулаторно - 1; в дневном стационаре - 2; стационарно - 3. Обоснование (показания) направления с указанием числа назначаемых курсов (цифровое) лечения _____	
Должность, специальность медицинского работника, направившего пациента _____	
(подпись)	Фамилия, имя, отчество (при наличии)

Результат сохраняет на рабочем столе в папке Экзамен в pdf-формате и распечатывает.

2.2.

Обучающийся, используя поисковую систему «Консультант+» находит нужный документ. Журнал регистрации выдачи медицинских справок (формы № 086/у и № 086-1/у) соответствует Приложению 21 к Приказу от 15 декабря 2014 г. N 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской

документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению". Набирает в текстовом редакторе бланк «Журнал регистрации и выдачи медицинских справок» (формы N 086/у и N 086-1/у) для печати в типографии.

№ п/п	Дата выдачи	Фамилия, имя и отчество абитуриента, претендента или лица, поступающего на работу	Дата рождения
1	2	3	4

Место регистрации	№ учетной формы (086/у; 086-1/у)	Фамилия, имя и отчество врача, выдавшего справку	Фамилия, имя, отчество и подпись лица, получившего справку
5	6	7	8

Результат сохраняет на рабочем столе в папке Экзамен в pdf-формате и распечатывает.

2.3.

Обучающийся, используя поисковую систему «Консультант+» находит нужный документ. Набирает в текстовом редакторе бланк «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» (Учетная форма № 025/у).

Приложение N 1
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 13 мая 2025 г. N 274н

Медицинская документация
Учетная форма N 025/у
Утверждена приказом
Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 13 мая 2025 г. N 274н

Наименование и адрес медицинской организации (фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя и адрес осуществления медицинской деятельности)
Основной государственный регистрационный номер (Основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя)

**МЕДИЦИНСКАЯ КАРТА
ПАЦИЕНТА, ПОЛУЧАЮЩЕГО МЕДИЦИНСКУЮ ПОМОЩЬ
В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ N ____**

Дата заполнения медицинской карты: число ____ месяц ____ год ____

Фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента ____ г. Пол: муж. - 1, жен. - 2 Гражданство: ____ серия ____ N ____

Дата рождения: « ____ » ____ г. Пол: муж. - 1, жен. - 2 Гражданство: ____ серия ____ N ____

Документ, удостоверяющий личность: ____ Адрес электронной почты: ____

Номер телефона: ____

Регистрация по месту жительства: субъект Российской Федерации ____ населенный пункт ____ дом ____ строение/корпус ____ квартира ____

район ____

улица ____

Местность: городская - 1, сельская - 2

Регистрация по месту пребывания: субъект Российской Федерации ____ населенный пункт ____ дом ____ строение/корпус ____ квартира ____

район ____

улица ____

Местность: городская - 1, сельская - 2

Полис обязательного медицинского страхования: ____ число ____ месяц ____ год ____

Дата выдачи полиса обязательного медицинского страхования: ____

данные о страховой медицинской организации, выбранной застрахованным лицом или определенной застрахованному лицу ____

Страховой номер индивидуального лицевого счета: ____

Код меры социальной поддержки ____

www.CentrMag.ru

Результат сохраняет на рабочем столе в папке Экзамен в pdf-формате и распечатывает.

2.4.

Обучающийся выполняет в табличном редакторе статистическую обработку данных о посещаемости врачей терапевтов за II квартал, содержащихся в файле Статистика. (Исходные данные обведены жирной рамкой).

Q15		=СУММ(B15:P15)															
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	ФИО	Январь			Февраль			Март			Апрель			Проп.			
2		11	18	25	1	8	15	22	1	15	22	29	5	12	19	26	Дни
3	Абелян К.Н.		5			н		5			4					5	1
4	Антонов В.А.				4	н	4	5		4			5			4	1
5	Акулова Е.В.		4			3		4	н	4		3			н	4	2
6	Борисов Н.В.	2		н		3		2	н		3			3		н	3
7	Воробьева Л.И.			4			3	3	5				4		н	4	1
8	Григорьева Д.Ю.		3			3		4		4	н		4			3	1
9	Михайлова А.Н.			5			5	4	н					5		н	2
10	Морозов И.И.		4			3		4	4			4				4	0
11	Орлова Н.П.				3			3				3			4	3	0
12	Рыков Р.В.			2			4	2	н	3		н	3		н	3	3
13	Семенов О.Е.	4			н	4		3			3			4		4	1
14	Семенова Е.А.		4			4		4	3			4		4		4	0
15	Отсутствовали:	0	0	1	1	2	0	0	4	0	1	1	0	0	3	2	15

Результирующую таблицу сохраняет на рабочем столе в папке Экзамен в pdf-формате и распечатывает.

2.5.

Обучающийся по заданным данным строит круговую диаграмму, отражающую данные о пациентах травмпункта. Результат сохранить на рабочем столе в папке Экзамен в pdf-формате и распечатать.

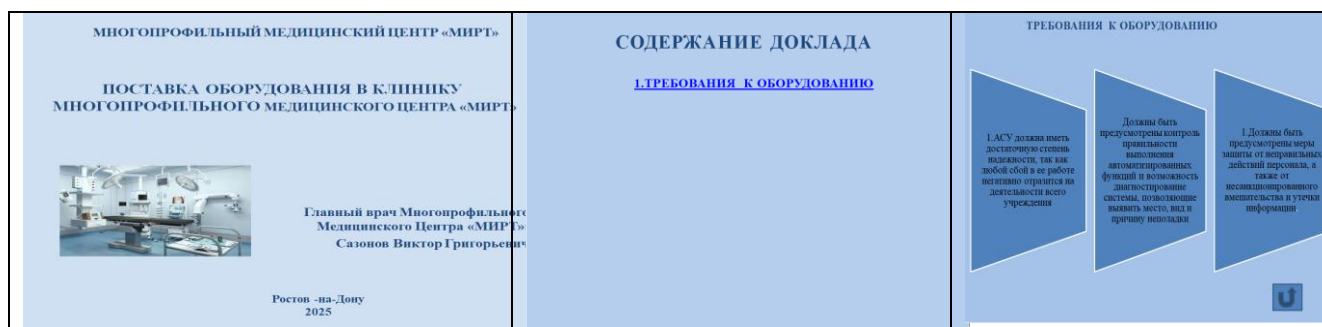


6. Обучающийся в заданной медицинской презентации выступления главного врача медицинского центра оформляет титульный слайд и слайд интерактивное оглавление (используя гиперссылки и управляющие кнопки). Результат сохранить на рабочем столе в папке Экзамен в pdf-формате и распечатать 2 первых слайда.

В содержание титульного слайда выносятся:

- полное наименование медицинского центра, согласно уставу,

- тема презентации,
- фамилия, имя, отчество главного врача медицинского центра,
- фотография нового оборудования медицинского центра,
- город, год.



7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1) Ход выполнения задания

Таблица № 14

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка
ПК 1.1; ПК 1.2; ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05	<ul style="list-style-type: none"> – рационально распределяет время на выполнение задания; – планирует собственную деятельность; – анализирует сложившуюся ситуацию и выбирает типовые методы и способы её решения; – осознаёт ответственность за результат выполнения задания; – организует прием и распределение обращений пациентов с учетом нормативно-правовой документации и этико-деонтологических принципов; – обеспечивает информационно-справочное сопровождение пациента в медицинской организации с учетом нормативно-правовой документации. 	

2) Подготовленный продукт / осуществленный процесс:

Таблица № 15

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка
ПК 1.1; ПК 1.2; ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05	<ul style="list-style-type: none"> – рационально распределяет время на выполнение задания; – планирует собственную деятельность; – анализирует сложившуюся ситуацию и выбирает типовые методы и способы её решения; – осознаёт ответственность за результат выполнения 	

	<p>задания;</p> <ul style="list-style-type: none"> – применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; – использует современное программное обеспечение в профессиональной деятельности; – использует современное различные цифровые средства для решения профессиональных задач – организует прием и распределение обращений пациентов с учетом нормативно-правовой документации и этико-деонтологических принципов; – обеспечивает информационно-справочное сопровождение пациента в медицинской организации с учетом нормативно-правовой документации. 	
--	---	--

3) Устное обоснование результатов работы:

Таблица № 16

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка
ПК 1.1; ПК 1.2; ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05	<ul style="list-style-type: none"> – обоснованность подготовки рабочего места с учетом соблюдения правил безопасности при работе медицинского администратора; – обоснованность выбора необходимого оборудования; – обоснование действий с точки зрения нормативно-правовой документации. 	