

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

ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.01 ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

профессия СПО 31.01.01 Медицинский администратор
Квалификация Медицинский администратор
очная форма обучения

Ростов-на-Дону
2025

Программа учебной практики УП.01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации профессионального модуля ПМ. 01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации разработана на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 31.01.01 Медицинский администратор (приказ Министерства просвещения РФ от 5 июня 2024 № 387, зарегистрированным в Минюсте РФ 05.07.2024 регистрационный № 78767);
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 5 августа 2020 года №885/390 «О практической подготовке обучающихся»;
- Образовательной программы среднего профессионального образования по профессии 31.01.01 Медицинский администратор ФГБОУ ВО «Ростовский государственный медицинский университет» Минздрава России;
- Положения о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России № 24-189/3, принятого на заседании ученого совета от 09.04.2024г. № 4 утвержденного приказом ректора от 11.04.2024г. № 189.

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Ростовский государственный медицинский университет» Минздрава России, колледж

Разработчики:

Колесникова О.А. – заместитель директора по практическому обучению, преподаватель высшей категории колледжа ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России;

Каплун Е.С., старший администратор ООО «Плюс» (детская клиника).

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6
3	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	8
4	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	10
5	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	11
6	ПРИЛОЖЕНИЯ	14
	Приложение 1. Форма дневника учебной практики	14
	Приложение 2. Манипуляционный лист по учебной практике	16

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики УП.01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации находящегося в распоряжении медицинского персонала профессионального модуля ПМ.01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации является частью образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС по профессии СПО 31.01.01 Медицинский администратор в части освоения квалификации: Медицинский администратор и основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организационное обеспечение деятельности медицинской организации и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Осуществлять прием и распределение обращений пациентов, в том числе лично, по телефону, по цифровым и электронным устройствам

ПК 1.2. Организовывать работу с посетителями медицинской организации

1.2. Цели и задачи учебной практики

• формирование у обучающихся практических профессиональных умений в рамках соответствующего модуля образовательной программы среднего профессионального образования по основному виду профессиональной деятельности;

• приобретение первоначального практического опыта работы по специальности в части освоения основного вида профессиональной деятельности по ПМ. 01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации.

В результате освоения программы учебной практики обучающийся должен:

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 этико-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 осуществляющей 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.

1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики УП.01
Организационное обеспечение деятельности медицинской организации профессионального модуля ПМ.01 Организационное обеспечение деятельности

медицинской организации – 108 часов (72 часа в 1 семестре, 36 часов во 2 семестре).

Учебная практика проводится в форме практической деятельности обучающихся под непосредственным руководством и контролем преподавателя профессионального модуля.

1.4. Место и время проведения учебной практики

Учебная практика проводится в оснащённом учебном кабинете колледжа и на базе поликлиники РостГМУ.

Время прохождения учебной практики определяется графиком учебного процесса и расписанием занятий.

Продолжительность рабочего дня обучающихся при прохождении учебной практики – 6 часов и не более 36 академических часов в неделю.

На обучающихся, проходящих учебную практику на базах практической подготовки, распространяются правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка, действующие на базе практической подготовки.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики УП.01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации по основному виду профессиональной деятельности: проведение мероприятий по профилактике инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи является освоение обучающимися профессиональных и общих компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Осуществлять прием и распределение обращений пациентов, в том числе лично, по телефону, по цифровым и электронным устройствам
ПК 1.2	Организовывать работу с посетителями медицинской организации
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Основными видами работ на учебной практике, указанными в рабочей программе профессионального модуля ПМ.01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации являются:

- 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 возникновении конфликтных ситуаций и жалоб;

- решение ситуационных задач по управлению конфликтными ситуациями, в том числе при телефонных переговорах;
- решение ситуационных задач по взаимодействию с персоналом, пациентами и их окружением с учетом этико-деонтологических принципов профессиональной деятельности;
- решение ситуационных задач по информационно-справочному сопровождению пациентов с учетом этико-деонтологических принципов профессиональной деятельности;
- работа в информационной медицинской системе;
- работа в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- использование алгоритмов работы при приеме звонков в Call-центре;
- применение принципов пациентоориентированного подхода при работе в Call-центре.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (1 СЕМЕСТР)

Наименование разделов, тем учебной практики	Виды работ на учебной практике	Кол-во часов
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.	12
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.	12
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.	12
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.	12
Тема 5. Работа в медицинских информационных системах.	Выполнение практических заданий с использованием информационной медицинской системы.	12
Тема 6. Работа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».	Выполнение практических заданий с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет».	12
Всего		72

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (2 СЕМЕСТР)

Наименование разделов, тем учебной практики	Виды работ на учебной практике	Кол-во часов
1	2	3
Тема 1. 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.	12
Тема 2. 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.	6
Тема 3. 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.	6
Тема 4. 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	6
Тема 5. Работа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».	- использование алгоритмов работы при приеме звонков в Call-центре. - применение принципов пациентоориентированного подхода при работе в Call-центре	6
Всего		36

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика курируется профильными преподавателями профессионального модуля. Учебная практика проводится в кабинетах доклинической практики и в медицинских организациях, направление деятельности которых соответствуют профилю профессионального модуля, после освоения теоретических занятий и практических умений в рамках занятий по профессиональному модулю. Учебная практика проходит концентрированно в 1 семестре и рассредоточено во 2 семестре.

4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной практики

Учебная практика УП.01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации ПМ.01 Организационное обеспечение деятельности медицинской организации проводится в помещениях РостГМУ.

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).

4.4. Требования к организации аттестации и оценке результатов 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.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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	- обеспечивать информационно-справочное сопровождение	Наблюдение выполнения практических заданий и

медицинской организации	пациента в медицинской организации (в учебном кабинете)	оценка результатов. Выполнение практических работ по психологическому сопровождению пациентов с учетом этико-деонтологических принципов, использованию информационных технологий.
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)	Наблюдение выполнения практических заданий и оценка результатов. Выполнение практических работ по психологическому сопровождению пациентов с учетом этико-деонтологических принципов, использованию информационных технологий.
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 решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	Наблюдение выполнения практических заданий и оценка результатов. Выполнение практических работ по психологическому сопровождению пациентов с учетом этико-деонтологических принципов, использованию информационных технологий.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую	- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности - применять современную научную	Наблюдение выполнения практических заданий и оценка результатов. Выполнение практических работ по психологическому

деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>профессиональную терминологию</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	сопровождению пациентов с учетом этико-деонтологических принципов, использованию информационных технологий.
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 	Наблюдение выполнения практических заданий и оценка результатов. Выполнение практических работ по психологическому сопровождению пациентов с учетом этико-деонтологических принципов, использованию информационных технологий.
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 	Наблюдение выполнения практических заданий и оценка результатов. Выполнение практических работ по психологическому сопровождению пациентов с учетом этико-деонтологических принципов, использованию информационных технологий.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
КОЛЛЕДЖ

ДНЕВНИК

учебной практики

УП.01 Организационное обеспечение деятельности
медицинской организации

Обучающегося (яся) ____ курса ____ группы
профессия СПО 31.01.01 Медицинский администратор
колледжа Рост ГМУ

Ф.И.О. _____

Место прохождения практики (учебный кабинет)

Сроки прохождения практики _____

Руководитель практики

(Ф.И.О., подпись)

20 ____ г.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
КОЛЛЕДЖ

ДНЕВНИК

учебной практики

УП.01 Организационное обеспечение деятельности
медицинской организации

Обучающегося (яся) ____ курса ____ группы
профессия СПО 31.01.01 Медицинский администратор
колледжа Рост ГМУ

Ф.И.О. _____

Место прохождения практики (учебный кабинет)

Сроки прохождения практики _____

Руководитель практики

(Ф.И.О., подпись)

20 ____ г.

Дата и Место проведения практики	Тема учебной практики	Перечень выполненных манипуляций	Количество выполненных манипуляций	Объем выполненной работы	Оценка, подпись преподава- теля
1	2	3	4	5	6

УКАЗАНИЯ ПО ВЕДЕНИЮ ДНЕВНИКА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1. Дневник заполняется на протяжении всего периода учебной практики.
2. На 1 странице записывается техника безопасности, которую обучающийся изучает и подписывает.
3. На 2 листе заполняется график учебной практики по датам и количеству дней, в соответствии с программой учебной практики.
4. Дневник ведется на развернутом листе.
5. В графе «Перечень выполненных манипуляций» указываются манипуляции из манипуляционного листа, выполненные в определенный день учебной практики.
6. В графе «Количество выполненных манипуляций» указывается количество выполненных манипуляций в день учебной практики проведенной обучающимся самостоятельной работы, которые затем суммируются и общее количество выносится в манипуляционный лист.
7. В графе «Объем выполненной работы» описывается проведенная обучающимся самостоятельная работа в соответствии с программой практики.
8. В записях в дневнике следует четко выделить, что видел и наблюдал обучающийся, что им было проделано самостоятельно или под руководством преподавателя.
9. Записанные ранее в дневнике манипуляции повторно не описываются, указывается лишь число проведенных работ на данном занятии.
10. При выставлении оценки после каждого занятия учитываются знания обучающихся, количество и качество проведенной работы, соответствие записей плану занятия, полнота, четкость, аккуратность и правильность проведенных записей.
11. В графе «Оценка и подпись преподавателя» указываются замечания по содержанию записей, порядку ведения дневника и по качеству выполнения самостоятельных работ обучающихся.

Манипуляционный лист
учебной практики УП.01 Организационное обеспечение деятельности
медицинской организации (1 семестр)

Обучающегося (йся) ФИО _____

курс _____ группа _____

Сроки прохождения практики «_____» 20 ____ г. по «_____» 20 ____ г.

№	Виды выполненных работ	Миним. кол-во	Выполнено
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	

Подпись обучающегося (ейся): _____

Подпись руководителя учебной практики _____

Манипуляционный лист
 учебной практики УП.01 Организационное обеспечение деятельности
 медицинской организации (2 семестр)

Обучающегося (йся) ФИО _____

курс _____ группа _____

Сроки прохождения практики «_____» 20 ____ г. по «_____» 20 ____ г.

№	Виды выполненных работ	Миним. кол-во	Выполнено
1.	Прием телефонных звонков с использованием алгоритмов работы	10	
2.	Выполнение перенаправления телефонных звонков	10	
3.	Выполнение работ с помощью технических и программных средств	5	
4.	Использование средств коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации	5	
5.	Ведение учетных регистрационных форм	5	
6.	Выполнение работ в медицинской информационной системе	10	
7.	Выполнение работ с помощью информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	10	
8.	Применение «речевых модулей» при разных ситуациях взаимодействия с пациентами (их законными представителями), в том числе при возникновении конфликтных ситуаций и жалоб	5	
9.	Проведение информированности пациентов о работе медицинской организации, об осуществляющей ею медицинской деятельности и о медицинских работниках, уровне их образования и квалификации пациентов	5	
10.	Выполнение алгоритма действий работы администратора при различных ситуациях с учетом психологического состояния пациентов	5	
11.	Проведение информационно-справочного сопровождения пациентов	5	
12.	Проведение регистрации телефонных звонков, голосовых обращений и сообщений, поступающих по мобильным цифровым и электронным устройствам на официальные номера и электронные адреса организаций	5	
13.	Выполнение алгоритма встречи пациентов (их законных представителей), получения первичной информации	10	
14.	Выполнение алгоритма проведения информирования пациентов с учетом их психологического состояния	5	
15.	Проведение содействия оперативному рассмотрению вопросов, просьб и предложений от пациентов (законных	3	

	представителей)		
16.	Прием телефонных звонков с использованием алгоритмов работы, в том числе в Call-центре	10	
17.	Проведение анализа потребностей пациентов, обратившихся лично, позвонивших в Call-центр медицинской организации	10	

Подпись обучающегося (ейся): _____

Подпись руководителя учебной практики _____