

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«МЕДИКО-САНИТАРНАЯ ЧАСТЬ №142
ФЕДЕРАЛЬНОГО МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКОГО АГЕНТСТВА»
(ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России)**

ПРИКАЗ

11.01 2021 года

Межгорье

№ 5-П

**О порядке и правилах передачи информации
устно и по телефону
в ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России**

Руководствуясь требованиями Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» (ст. 90), в целях реализации Проекта «Внедрение Практических рекомендаций (предложений) по организации и развитию системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в ФГБУЗ МСЧ № 142 ФМБА России» (Приказ ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России № 252-П от 09.12.2019г.), во исполнения Приказа ФГБУЗ МСЧ № 142 ФМБА России № 1-П от 11.01.2021 года «О реализации процесса идентификации пациента в ФГБУЗ МСЧ № 142 ФМБА России», с целью соблюдения требований безопасности пациентов и исключения медицинских ошибок,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

- 1.1. Стандартную операционную процедуру (СОП): «Порядок и правила передачи информации устно и по телефону в ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России» (Приложение №1)
- 1.2. Лист приема информации устно и по телефону (Приложение №2)
- 1.3. Журнал передачи критических результатов исследований (Приложение №3)
- 1.4. Критические значения лабораторных показателей (Приложение №2).
2. Заведующим и старшим медицинским сестрам структурных подразделений организовать изучение сотрудниками подразделений Стандартной операционной процедуры «Порядок и правила передачи информации устно и по телефону в ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России» и обеспечить реализацию положений СОПа всеми сотрудниками подразделений.
3. Контроль за исполнением настоящего Приказа возлагаю на заместителя начальника по медицинской части; заместителя начальника по поликлиническому разделу работы - по принадлежности.

Начальник
ФГБУЗ МСЧ № 142 ФМБА России

Ф.Р. Ильченко

ФГБУЗ Медико-санитарная часть № 142 ФМБА России	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА		НОМЕР:
			ЛИСТ: 1 ВСЕГО: 10
	Порядок и правила передачи медицинской информации устно и по телефону в ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России		ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: все подразделения
ДЕЙСТВУЕТ: С 11.01.2021г.	ЗАМЕНЯЕТ: вводится впервые	ПРИЧИНА ПЕРЕСМОТРА:	ДАТА СЛЕДУЮЩЕГО ПЕРЕСМОТРА: 11.01.2024г.
РАЗРАБОТАЛ: Врач-статистик ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России _____ А.Е. Гайфулина «11» января 2021 г.	СОГЛАСОВАН: Заместитель начальника по медицинской части ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России _____ Ф.Н. Кудяров «11» января 2021 г.		УТВЕРДИЛ: Начальник ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России _____ Ф.Р. Ильченко «11» января 2021 г.

Порядок и правила передачи информации устно и по телефону в ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России

1. Цели:

Обеспечение точной передачи и прием информации устно и по телефону между медицинским персоналом при сообщении критических результатов исследований, при сообщении результатов экстренно проведенных исследований и при устных назначениях лекарственных средств.

Обеспечение передачи информации своевременно, точно, в полном объеме получателю информации, для снижения ошибок и повышения безопасности пациентов.

2. Область применения:

Все клинические и параклинические подразделения (врачи, средний медицинский персонал), в следующих ситуациях:

- 1) При устном или телефонном назначении лекарственных средств в экстренной ситуации;
- 2) При сообщении критических результатов лабораторных и диагностических исследований по телефону;
- 3) При сообщении результатов, экстренно проведенных лабораторных и диагностических исследований.

3. Ответственность: Все медицинские работники ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России.

4. Определения:

Телефонное сообщение – это сообщение (для назначения лекарственных средств и передачи результатов критических значений лабораторных исследований) передаваемое от сотрудника к сотруднику по телефону, когда сложно или невозможно передать сообщение, на бумаге и которое требует принятия немедленных мер.

Устное сообщение – это любое сообщение от врача для медсестры, фармацевта, узкого специалиста, которое дается во время экстренных ситуаций, таких как «Код синий», хирургическая процедура, эндоскопия, спинномозговая пункция и т.д.

Экстренная ситуация – это ситуация, которая требует вмешательства служб экстренного реагирования и требует незамедлительного решения.

Критические значения – результаты лабораторных и диагностических исследований, которые значительно отличаются от нормального показателя и являются угрожающими жизни и требуют проведения немедленных корректирующих мероприятий. Критические значения определяются медицинской организацией для каждого вида исследования и требуют телефонного сообщения врачу, ответственному за лечение пациента.

ФГБУЗ Медико-санитарная часть № 142 ФМБА России	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	НОМЕР:
		ЛИСТ: 2 ВСЕГО: 10
	Порядок и правила передачи медицинской информации устно и по телефону в ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России	ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: все подразделения

5. Документирование:

- 1) Лист приема информации устно и по телефону (подшивается в медицинскую карту стационарного больного);
- 2) Журнал передачи критических результатов исследований.

Нормативная документация

- Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. N 785н «Об утверждении требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»
- Стандарты аккредитации Международной объединенной комиссии (Joint Commission International Accreditation Standards for Hospital – 6th Edition) для больниц, 6-е издание, Глава 1: Международные цели по безопасности пациента, 2017г., США.
- Порядок выполнения Правил.

6. Требования к медицинским работникам:

- 1) Все работники клинических и параклинических подразделений (врачи, средний медицинский персонал) несут ответственность за выполнение требований правил.
- 2) Старшая медицинская сестра отделения несет ответственность за наличие бланков формы «Лист приема информации устно и по телефону» на каждом посту у телефона (*Приложение 2*).
- 3) Врачи/дежурные врачи несут ответственность за подпись и указание времени в доставленной врачу заполненной форме «Лист приема информации устно и по телефону» в течение 24 часов, для подтверждения назначения лекарственного средства или подтверждения того, что он ознакомлен с переданным результатом исследования.
- 4) Старшие медицинские сестры подразделений, откуда передаются критические значения должны завести «Журнал передачи критических результатов исследований» (*Приложение 3*). Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.
- 5) **Врачам запрещается злоупотреблять устными или телефонными назначениями лекарственных средств** – устные или телефонные назначения применяются только в экстренных ситуациях, когда невозможно сделать письменное назначение в истории болезни пациента.
- 6) **Устное или телефонное назначение наркотических и химиопрепаратов запрещено!**

7. Описание стандартных действий.

При получении информации устно или по телефону, получатель информации должен действовать по схеме «**записал – прочитал вслух – услышал подтверждение**»

- а) **Записать** в форму «Лист приема информации устно и по телефону»:
 - ФИО и дату рождения пациента (полностью);
 - текст сообщения (результат исследования);
 - время и дату получения информации;
 - Фамилию и инициалы передавшего и подтвердившего информацию;
 - Фамилию и инициалы принявшего и повторившего информацию.

ФГБУЗ Медико-санитарная часть № 142 ФМБА России	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	НОМЕР:
		ЛИСТ: 3 ВСЕГО: 10
	Порядок и правила передачи медицинской информации устно и по телефону в ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России	ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: все подразделения

Если назначается лекарственное средство необходимо указать:

- ФИО и дату рождения пациента;
- Название ЛС;
- Дозу;
- Путь введения;
- Частоту (кратность);
- Скорость введения;
- Назначение ЛС выполнить в: __ час. __ мин. Дата: /__/202 Г
- ФИО и подпись врача, назначившего данное лекарственное средство (в течение 24 часов)

б) Прочитать вслух текст сообщения и спросить: «*Все правильно?*» или:

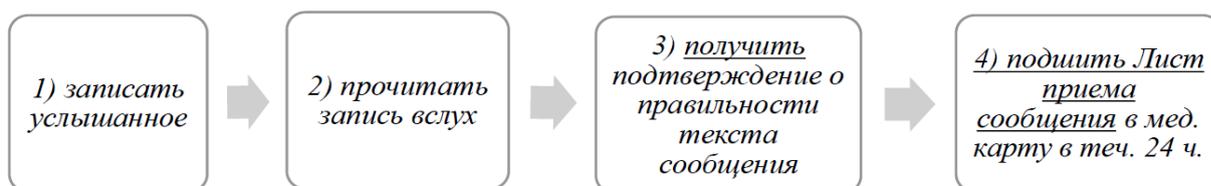
«*Я вас правильно понял/а, результат пациента.../вы назначаете...*»;

с) Услышать подтверждение правильности сообщения от передавшего (**например**, ответ: «*Да, все правильно*»);

д) Подшить «Лист приема информации устно и по телефону» в медицинскую карту в раздел «Исследования» (если сообщили результат исследования) или «Медикаменты» (если устно назначено лекарственное средство) с подписью лица, получившего/назначившего сообщение (в течение 24 часов).

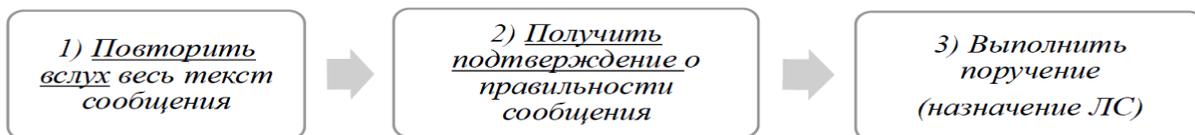
Врач, получивший информацию/сообщение заверяет своей подписью с указанием того времени, когда он был проинформирован о получении критического значения.

В случае назначения лекарственного средства, врач сделавший данное устное назначение должен в течение 24 часов подписать «Лист приема информации устно и по телефону», а также переписать назначение в Лист лекарственных назначений медицинской карты стационарного больного.



В неотложных/экстренных ситуациях, при отсутствии возможности записать сообщение (например, экстренное назначение лекарственного средства в операционной, или в реанимационном зале), получатель информации должен полностью повторить сообщение или назначение лекарственного средства вслух:

ФГБУЗ Медико-санитарная часть № 142 ФМБА России	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	НОМЕР:
	Порядок и правила передачи медицинской информации устно и по телефону в ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России	ЛИСТ: 4 ВСЕГО: 10
		ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: все подразделения



После окончания процедуры медицинская сестра/брат заполняет «Лист передачи/ принятия информации устно и по телефону», подписывает у врача и подшивает в медицинскую карту стационарного больного в течение 24 часов в раздел «Медикаменты».

Врач, сделавший устное сообщение переписывает назначение с «Листа приема информации устно и по телефону» в лист лекарственных назначений и подписывается.

8. Оповещение при выявлении критических значений или выполнении экстренных лабораторных и диагностических исследований

1. Критические значения лабораторных и диагностических исследований (*Приложение 3*);
2. Гематологические показатели, показатели свертывающей системы (коагулограмма), согласно Приложения 3 для онкологических пациентов являются ожидаемым и на фоне проводимой терапии, в связи с чем для них определены свои границы критичности;
3. При выявлении критических значений лабораторных исследований или при проведении экстренного исследования, персонал лаборатории (*где имеются критические значения*) **обязан сообщить НЕМЕДЛЕННО с момента выявления** критического результата лечащему врачу.
4. При выявлении критических значений диагностических исследований, или при проведении экстренного исследования, персонал отделения диагностических отделений (*где имеются критические значения*) **обязан сразу же сообщить с момента выявления** критического результата лечащему врачу.
5. При получении критического результата исследования (со значительным отклонением от нормы) или экстренного исследования, если получатель информации – не ответственный врач, то сотрудник, получивший информацию **должен сразу сообщить** результат исследования ответственному врачу (лечащему или дежурному врачу), который должен принять необходимые корректирующие меры и заверить своей подписью «Лист приема информации устно и по телефону» с указанием того времени, когда он получил критическое значение лабораторных или диагностических исследований или экстренного исследования.

ФГБУЗ Медико-санитарная часть № 142 ФМБА России	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	НОМЕР:
	Порядок и правила передачи медицинской информации устно и по телефону в ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России	ЛИСТ: 5 ВСЕГО: 10
		ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: все подразделения

Приложение № 2
УТВЕРЖДЕНО
Приказом
ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России
от 11.01.2021 г. № 5-П

Лист приема информации устно и по телефону

ФИО пациента (полностью): _____

Дата рождения пациента: _____

Текст сообщения: _____

Время и дата сообщения: _____ ч. _____ мин. _____ / _____ /20__ г.

ФИО лица, передавшего и подтвердившего сообщение: _____

ФИО лица, принявшего и повторившего сообщение: _____

Если назначено ЛС: _____

Название ЛС: _____

Доза: _____ мг _____

Способ введения: _____

Частота (кратность): _____

Скорость введения: _____

Назначение ЛС выполнить в _____ ч. _____ мин. _____ / _____ /20__ г.

ФИО и подпись врача назначившего данное лекарственное средство (в течение 24 часов)

ФИО и подпись врача, медсестры, получившего информацию/сделавшего назначение ЛС (в течение 24 часов)

Время: _____ ч. _____ мин. и дата получения/подт. (врач) _____ 20__ г.

ФГБУЗ Медико-санитарная часть № 142 ФМБА России	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	НОМЕР:
		ЛИСТ 8 ВСЕГО: 10
	Порядок и правила передачи медицинской информации устно и по телефону в ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России	ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: все подразделения

Приложение № 4
УТВЕРЖДЕНО
Приказом
ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России
от 11.01.2021 г. № 5-П

Критические значения лабораторных показателей

№ п/п	Показатель	Размерность	Нижний предел	Верхний предел
Биохимические показатели (для взрослых)				
1	Бикарбонат (СО ₂)	ммоль/л	25	45
2	Белок в спинно-мозговойжидкости	г/л (мг/дл)		3,0 (300)
3	Глюкоза	ммоль/л	2,2	15
4	Глюкозав спинно-мозговойжидкости	ммоль/л(мг/дл)	2,15	11,0
5	Ионизированныйкальций	ммоль/л(мг/дл)	0,75 (3,0)	1,63 (6,5)
6	Калий	ммоль/л(мэкв/л)	2,5 (2,5)	6,2 (6,2)
7	Кальций	ммоль/л(мг/дл)	1,5 (6,0)	3,25 (13,0)
8	Креатинин	мкмоль/л	18	442
9	Липокалин(U-NGAL)	нг/мл	10	131,7
10	Натрий	ммоль/л(мэкв/л)	115 (115)	160 (160)
11	Общий белок в моче	г/л		>1,0
12	Общий белок в моче (для беременных)	г/л		>0,3
13	Осмоляльность	мОсм/кг	250	323
14	Прокальцитонин	нг/мл		2
15	Свободный Т4	пмоль/л(нг/дл)	3(0,4)	45,0 (3,5)
16	Тесттолерантностик глюкозе	ммоль/л(мг/дл)	3,3 (60)	27,8 (500)
17	Тропонин	нг\мл		>0,1
18	ТТГ	мМЕ/л(мкМЕ/мл)	0	100 (100)
19	Хлориды	ммоль/л	80	120
Биохимические показатели (для детей)				
1	Общий билирубин (новорож.<30 дн.)	мколь/л(мг/дл)		306 (18,0)
2	Глюкоза (новорожден.<30 дн)	ммоль/л(мг/дл)	1,7 (30)	11,1 (200)
3	Глюкоза (от 1 мес. до 1 года)	ммоль/л(мг/дл)	1,7 (31)	(16,7) 300
4	Калий (новорожденные<10 дн)	ммоль/л(мэкв/л)	2,0 (2,0)	7,0 (7,0)
5	Натрий(новорожденные <10 дн)	ммоль/л(мэкв/л)	125 (125)	160 (160)
Показатели гемостаза (взрослые и дети)				
1	Фибриноген	г/л	1,5	8,0
2	Протромбиновое время/МНО	сек	9	45
3	АЧТВ	сек	19	78
Гематологические показатели (взрослые и дети)				
1.	Гемоглобин	г/л	70 и ↓	200
2.	Гемоглобин для беременных	г/л	80 и ↓	200
3.	Гематокрит	%	18	69 (<2мес.) 54(≥2 мес.)
4.	Тромбоциты	$\times 10^9/л$ ($\times 10^3/мм^3$)	30 и ↓	1000
5.	Тромбоциты (для беременных)	$\times 10^9/л$ ($\times 10^3/мм^3$)	70 и ↓	1000
6.	Лейкоциты	$\times 10^9/л$ ($\times 10^3/мм^3$)	$1,0 \times 10^9/л$	Более $30,0 \times 10^9/л$
7.	Морфологическая картина мазка периферической	% бластов	Приналичиеединичныхбластныхклетоквмазкепериферической крови(вслучаяхпервичноговыявления рецидива заболевания)	

ФГБУЗ Медико-санитарная часть № 142 ФМБА России	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	НОМЕР:
		ЛИСТ:6 ВСЕГО: 10
	Порядок и правила передачи медицинской информации устно и по телефону в ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России	ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: все подразделения

Критические показатели гематологического отдела (для пациентов с онкогематологией)

Наименование исследования	Критическое низкое значение	Критическое высокое значение	Единицы измерения
Гемоглобин	<70	>160	г/л
тромбоциты-	<30	>600	10 г/л
лейкоциты-	<1,0	>20.0	10 г/л

Критические значения отдела микробиологической лаборатории

Наименование исследования	Возраст	Критическое значение	Единицы измерения
Кровь на стерильность	Все возрасты	Все выделенные микроорганизмы	Высев в любом количестве
Бак. посев (раны, моча, кал и др.)	Все возрасты	1. Безусловно патогенные энтеробактерии (сальмонеллы, шигеллы) 2. Возбудители особо опасных инфекций (холера) 3. Pseudomonas aeruginosa 4. MRSA – метициллин резистентные стафилококки 5. Ванкомицин-резистентные энтерококки (VRE) 6. Представители семейства Enterobacteriaceae, продуцирующие бета-лактамазы расширенного спектра	Высев в любой степени

Критические значения при изменениях крови

Наименование исследования	Критическое высокое значение	Единицы измерения
Первичное определение группы крови и резус фактора у пациента лечащим врачом при планировании оперативного вмешательства	При подтверждении трансфузиологом не совпадение по группе и резус фактору	-
Определение титра антител у беременных с резус-отрицательной кровью	При наличии любого титра антител – «падение» титра	(1:8 и более)

ФГБУЗ Медико-санитарная часть № 142 ФМБА России	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	НОМЕР:
		ЛИСТ:9 ВСЕГО: 10
	Порядок и правила передачи медицинской информации устно и по телефону в ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России	ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: все подразделения

Критические значения в рентгенологии

Наименование исследования	Критическое высокое значение	Единицы измерения
МРТ/КТ/Рентген	<ol style="list-style-type: none"> 1. Появление или расширение пневмоторакса, 2. Выявление свежих или увеличение ранее установленных внутримозговых кровоизлияний, 3. Выявление или расширение аневризм аорты, признаков разрыва аневризм аборт и других крупных сосудов, 4. Наличие свободного воздуха в брюшной полости, 5. Перелом позвоночника со смещением, 6. Внематочная беременность. 7. Подозрение на активный туберкулез легких. 	-

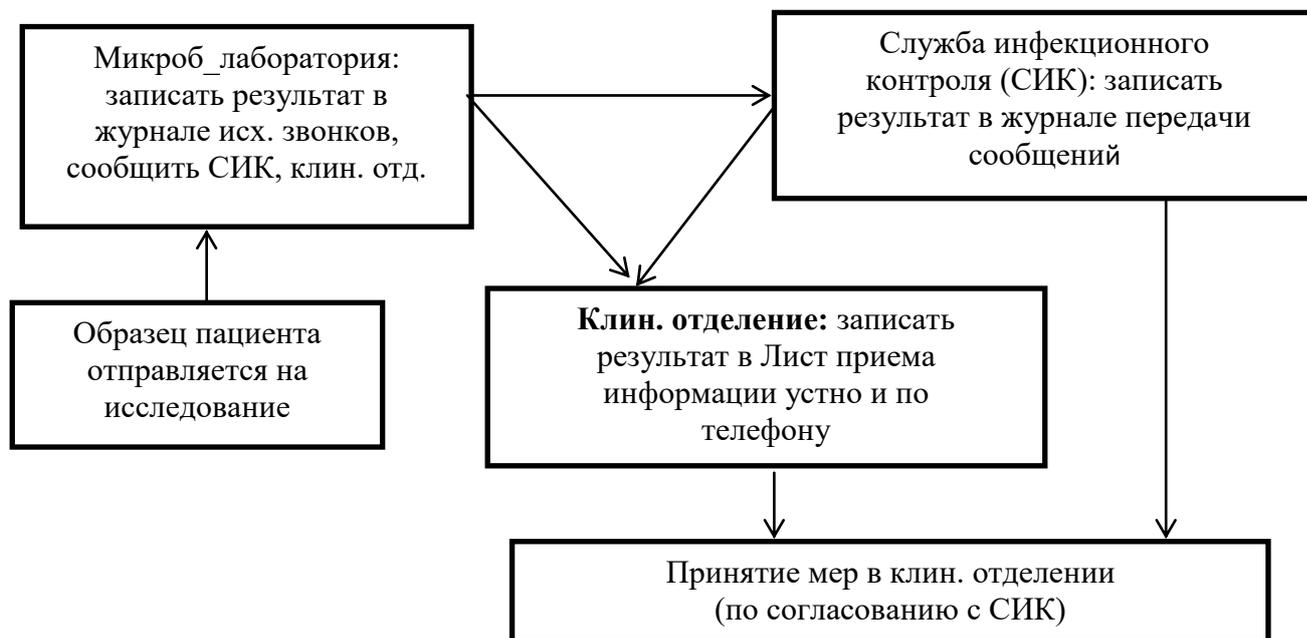
Критические значения в ультразвуковой диагностике

Наименование исследования	Критическое высокое значение	Единицы измерения
УЗИ ОМТ	<ol style="list-style-type: none"> 1. При всех клинических ситуациях острого живота (наличие свободной жидкости в малом тазу; апоплексия; острый аппендицит; перитонит; политравма; перфорация матки; гематокельос). 2. Внематочная беременность 	
УЗИ плода	<ol style="list-style-type: none"> 1. Антенатальная гибель плода 2. Аномалии прикрепления плаценты 3. Впервые выявленная гематома в параплацентарной области (ретроплацентарная; субхориальная; краевая). 4. Диагностика ВПР у плода 5. Наличие отечной и анемической форм ГБ при резус конфликтной беременности 	
Допплерография плода	<ol style="list-style-type: none"> 1. «0» значения кровотока в артерии пуповины. 2. Нарушения кровотока в СМА у плода при резус конфликтной беременности 	См/сек
Нейросонография у новорожденных	<ol style="list-style-type: none"> 1. Впервые выявленные геморрагические поражения (кровоизлияния) головного мозга у новорожденных. 2. Отрицательная ультразвуковая динамика, ранее выявленных геморрагических поражений головного мозга у новорожденных. 3. Впервые выявленные ВПР ЦНС у новорожденных. 	
УЗИ органов брюшной полости и забрюшинного пространства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Врожденные пороки развития у новорожденных. 2. При всех клинических ситуациях острого живота (кишечная непроходимость; наличие свободной жидкости в брюшной и плевральной полостях). 3. Послеоперационные осложнения (инфильтраты, гематомы, абсцессы, затеки, субинволюции). 	
ЭКГ	1. Подозрение на инфаркт миокарда (патологический зубец Q, депрессия ST или элевация ST)	<1мм
ЭХОКГ у новорожденных	1. Дуктус-зависимые пороки сердца с обеспечением легочного кровообращения (атрезия легочной артерии с ДМЖП или интактной МЖП; ВПС с резким легочным стенозом; ТМА).	
УЗ ангиология	<ol style="list-style-type: none"> 1. Тромбозы артерий, вызвавших резкую ишемию тканей. 2. Венозный тромбоз, возникший в 1-е сутки и угрожаемый по ТЭЛА 	

ФГБУЗ Медико-санитарная часть № 142 ФМБА России	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	НОМЕР:
	Порядок и правила передачи медицинской информации устно и по телефону в ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России	ЛИСТ: 10 ВСЕГО: 10
		ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: все подразделения

Приложение № 5
УТВЕРЖДЕНО
Приказом
ФГБУЗ МСЧ №142 ФМБА России
от 11.01.2021 г. № 5-П

**Схема
оповещения критических значений, выявленных в микробиологической лаборатории
(алгоритм отчетности по возбудителям инфекций)**



Клиническое отделение в Лист приема информации устно и по телефону записывает:

- Фамилию лица, звонившего из микробиологической лаборатории;
- Фамилию лица, принявшего информацию;
- Время и дату получения информации;
- ФИО и дату рождения пациента;
- Результат микробиологического исследования.

Эпидемиолог / начмед в Лист приема информации устно и по телефону записывает:

- Дату, время;
- Фамилию лица, звонившего из микробиологической лаборатории;
- ФИО и дату рождения пациента;
- Результат микробиологического исследования (предварительный или окончательный);
- Фамилию лица, получившего телефонное сообщение.