

ПОРЯДОК
предоставления ГБУ РО «ГКБ №10» услуги в электронном виде
«Приём заявок (запись) на приём к врачу»

Раздел 1. Общие положения

Настоящий порядок устанавливает принципы, сроки и последовательность процедур, осуществляемых ГБУ РО «ГКБ №10», при исполнении услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу» (далее Услуга), разработан в соответствии с Порядком предоставления медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Рязанской области, услуги в электронном виде «приём заявок (запись) на приём к врачу», утвержденным Приказом Минздрава Рязанской области № 445 от 16.03.2015.

- Услуга предоставляется ГБУ РО «ГКБ №10», оказывающее первичную медико-санитарную помощь в рамках действующей Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Рязанской области.

Раздел 2. Стандарт предоставления Услуги

2.1. Наименование Услуги: « приём заявок (запись) на приём к врачу». Краткое наименование сервиса: «Запись на приём к врачу» (далее – Услуга).

2.2. Услуга предоставляется ГБУ РО «ГКБ № 10», оказывающим первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, информация о которых с указанием адресов, телефонов, официальных сайтов, адресов электронной почты размещена в сети Интернет: <http://minzdrav.ryazangov.ru/>, <http://rgb10.uzrf.ru/>.

2.3. Результатом предоставления Услуги является:

- запись на приём к врачу;
- отказ в осуществлении записи на приём к врачу.

2.4. Услуга для населения предоставляется бесплатно.

2.5. Предоставление Услуги в соответствии с настоящим Порядком обеспечивается при обращении:

- лично или через своего законного представителя в медицинскую организацию, оказывающую первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях – согласно графику работы медицинской организации;
- лично или через своего законного представителя через сервис самостоятельной записи на базе медицинской организации (терминал самозаписи, инфомат) – согласно графику работы медицинской организации;
- в электронной форме через сервис «Электронная регистратура» <https://моездоровье62.рф>, через портал «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (ЕПГУ) или через официальные сайты медицинских организаций – круглосуточно;
- запись на повторный приём или направление к узкому специалисту осуществляется врачом медицинской организации при первичном приёме;
- запись на консультативный приём в другую медицинскую организацию - по направлению врача медицинской организации.

2.6. Сроки предоставления ГБУ РО «ГКБ №10» Услуги и квоты на предварительную запись:

- при личном обращении за предоставлением Услуги, в сервис «Электронная регистратура» запись на приём к врачу осуществляется в момент обращения пациента или представителя пациента на имеющиеся свободные даты и время приёма врача по выбору пациента или его законного представителя в соответствии с установленным графиком приёма врачей;
- период актуальности графика приёма врачей, доступных для предварительной записи, составляет не менее 7 дней;

- максимальный срок ожидания очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги до получения результата предоставления Услуги не более 20 минут;
- время ожидания приёма - не более 30 (тридцати) минут от назначенного в талоне времени приёма, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем граждане, ожидающие приёма, должны быть проинформированы;
- минимальная квота на предварительную электронную запись на приём к врачу в медицинских организациях ведущих первичный приём граждан составляет не менее 50% от общего времени ведения приёма врача;
- период времени на приём одного пациента, установленный графиком приёма, составляет не более 20 минут.

2.7. Исчерпывающий перечень документов и сведений, необходимых для предоставления Услуги:

- паспорт
- полис обязательного медицинского страхования;
- страховой номер индивидуального лицевого счета в системе ОМС;
- документ пациента, подтверждающий отношение к льготной категории граждан, если он относится к таковой.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги

2.8.1. При личном обращении за предоставлением Услуги:

- документы, указанные в пункте 2.7., не предоставлены,
- предоставлен не полный комплект документов,
- содержание документов не соответствует требованиям, указанным в пункте 2.7.
- троекратный отказ пациента от предложенного времени и даты приёма врача.

2.9. Требования к информированию населения об Услуге

2.9.1. Перечень сведений об Услуге размещен на информационных стендах и официальном сайте ГБУ РО «ГКБ №10» (в дополнение к перечням обязательных сведений о деятельности медицинской организации, установленным федеральными и региональными нормативами):

- информация о возможных способах и правилах записи на первичный приём / консультацию / обследование;
- информация о возможных способах и правилах записи на первичный приём по адресу сайта в сети Интернет <http://minzdrav.ryazangov.ru/>, через который осуществляется электронная запись, и порядок самозаписи через сервис «Электронная регистратура» <https://моездоровье62.рф>.

2.9.2. В ГБУ РО «ГКБ № 10» имеются терминалы самозаписи (инфоматы), в доступном для посетителей месте размещена информация о способе самозаписи через терминал и осуществляет консультирование и содействие при самозаписи граждан.

2.10. Показатели доступности Услуги ГБУ РО «ГКБ№10»

2.10.1. Показателями доступности предоставления Услуги являются:

- беспрепятственная возможность обращения за получением Услуги;
- отсутствие задержек в приёме документов, необходимых для предоставления Услуги;
- доступность и бесперебойная работа сервиса «Электронная регистратура»;
- доступность записи через единый многоканальный телефонный номер ЦТО.

2.10.2. Показателями качества предоставления Услуги являются:

- количество поступивших письменных жалоб заявителей на качество предоставляемой Услуги;
- соответствие требованиям Порядка;
- наличие различных каналов получения Услуги;
- соблюдение сроков предоставления Услуги.

Раздел 3. Порядок обеспечения предоставления Услуги ГБУ РО «ГКБ №10»

3.1. Организационное обеспечение Услуги со стороны ГБУ РО «ГКБ № 10» включает в себя:

- обеспечение выполнения настоящего Порядка и иных внутренних порядков медицинской организации по оказанию Услуги путем утверждения соответствующих документов, распределения функций и обязанностей, назначения ответственных лиц;
- организация обучения персонала ГБУ РО «ГКБ № 10» работе с информационными медицинскими системами и сервисами электронной записи;
- обеспечение своевременного размещения актуального расписания и графиков приёма врачей в информационной медицинской системе;
- организация ежедневного контроля качества работы и доступности сервисов электронной записи в сети Интернет на портале <https://моездоровье62.рф>;
- наличие долгосрочных договорных отношений с организациями, обеспечивающими сервисы электронной записи и телефонного обслуживания населения.

3.2. Техническое обеспечение предоставления Услуги со стороны медицинской организации включает в себя:

- достаточное обеспечение и функциональность автоматизированных рабочих мест для персонала;
- обеспечение врачей, осуществляющих приём пациентов, медицинской документацией в бумажном и/или электронном виде.
- функциональность компьютерного оборудования и актуальность базового программного обеспечения;
- функциональность оргтехники и достаточное обеспечение расходными материалами, в том числе терминалов самозаписи (инфоматов);
- функциональность локальных сетей, в том числе обеспечение работы защищенных каналов передачи данных.

3.3. Руководитель ГБУ РО «ГКБ № 10» или назначенные им ответственные лица осуществляют ежедневный контроль качества предоставляемой Услуги.

Раздел 4. Порядок приёма заявок (записи) на приём к врачу в ГБУ РО «ГКБ № 10»

4.1. Для приёма заявок (записи) на приём к врачу граждане, которые имеют право на получение медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий оказания населению Рязанской области бесплатной медицинской помощи, утвержденной в установленном порядке, и которым требуется оказание плановой медицинской помощи, а также их законные представители обращаются в медицинскую организацию, выбранную ими в порядке, разработанном и утвержденном Министерством здравоохранения Российской Федерации в том числе, по территориально-участковому принципу.

4.2. Информация о порядке приёма заявок (записи) на приём к врачу сообщается заявителю при личном обращении в регистратуру ГБУ РО «ГКБ №10», по телефону (4912) 350-088, а также размещается на информационном стенде и официальном сайте медицинской организации в соответствии с п. 2.9 настоящего Порядка.

4.3. Запись на приём к врачу осуществляется в установленной медицинской информационной системе и организуется посредством:

- личного обращения гражданина или его законного представителя в регистратуру медицинской организации;
- через терминалы самозаписи (инфоматы);
- электронной записи через сеть Интернет с помощью сервиса «Электронная регистратура»;
- записи на приём врачом медицинской организации, назначившим повторный приём;
- записи на консультативный приём в другую медицинскую организацию по направлению врача ГБУ РО «ГКБ №10».

4.3. При личном обращении гражданина или его законного представителя в ГБУ РО «ГКБ № 10» для приёма заявок (записи) на приём к врачу ответственный сотрудник регистратуры:

- принимает от гражданина документы, указанные в п. 2.7. настоящего Порядка;
- принимает документ, подтверждающий его полномочия законного представителя или заверенную в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенность на имя законного представителя (в случае обращения законного представителя гражданина);
- устанавливает личность гражданина и прикрепление к конкретной медицинской организации. В случае, если гражданин не прикреплен к врачебному участку медицинской организации, сотрудник регистратуры информирует его о необходимости прикрепления к врачебному участку и предлагает оформить соответствующее заявление. В случае отказа заявителя от прохождения процедуры прикрепления к врачебному участку, оформляется документ, содержащий отказ в записи на приём с указанием причины отказа и выдается документ заявителю;
- при оформлении прикрепления гражданина к ГБУ РО «ГКБ № 10», вносит необходимые сведения в информационную медицинскую систему;
- устанавливает, в консультации какого врача нуждается гражданин, проверяет наличие направления (в случае получения специализированной первичной медико-санитарной помощи);
- осуществляет запись на день обращения, на следующий день или на любой другой день по желанию пациента;
- пациенты, состоящие на диспансерном учете у врачей и внесенные в регистр диспансерных больных, могут быть записаны без предварительного посещения участкового врача-терапевта;
- если гражданин не состоит на диспансерном учете у врача, запись осуществляется к участковому врачу-терапевту ГБУ РО «ГКБ№10» для решения вопроса о необходимости консультации врача и ее организации в возможно короткие сроки;
- предварительная запись на исследования допускается только при наличии направления от врача ГБУ РО «ГКБ №10»;
- определяет дату и время в расписании выбранного врача, доступные для записи на приём;
- резервирует дату и время приёма в случае согласования её гражданином и вводит в информационную систему «Электронная регистратура» фамилию, имя, отчество, дату рождения гражданина;
- сообщает заявителю дату, время приёма, фамилию, имя, отчество врача и наименование его врачебной специальности;
- консультирует гражданина о способах самозаписи через терминал (инфомат) с использованием штрих-кода или магнитного кода полиса ОМС и уведомляет о возможности самостоятельной записи через интернет-сервисы «Электронная регистратура».
- Предоставление в медицинских организациях гражданам первичной медико-санитарной помощи по экстренным показаниям осуществляется без предварительной записи и без очереди независимо от прикрепления к медицинской организации. Отсутствие полиса обязательного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в экстренной медицинской помощи
- **При экстренном характере обращения пациента в поликлинику ГБУ РО «ГКБ №10» регистратор направляет больного на приём в доврачебный кабинет с последующим направлением (при необходимости) к врачу согласно расписанию приёма врачей или по "веерному" графику к дежурному врачу.**

4.6. При записи на приём врачом ГБУ РО «ГКБ №10», назначившим повторный приём:

- на первичном приёме у врача-терапевта участкового и других специалистов посредством информационной медицинской системы на рабочем месте врачом осуществляется запись на повторный приём или на приём к врачам-специалистам;
- при временном отсутствии технической возможности медицинский персонал осуществляет запись через регистратуру.

4.7. При записи на консультативный приём в другую медицинскую организацию по направлению врача ГБУ РО «ГКБ №10»:

- при отсутствии в ГБУ РО «ГКБ №10» необходимого врача-специалиста после осмотра врачом-терапевтом участковым гражданин может быть направлен в другую медицинскую организацию для получения необходимой консультации (лечения). Запись пациента осуществляется лечащим врачом направляющей медицинской организации посредством формирования и печати направления в медицинской информационной системе и по согласованию с пациентом бронирует

в информационной медицинской системе удобное для пациента время приёма. При временном отсутствии технической возможности медицинский персонал осуществляет запись через регистратуру с использованием медицинской информационной системы.

4.8. Самостоятельная запись гражданина через терминалы самозаписи (инфоматы), интернет-сервиса «Электронная регистратура» возможна только при наличии прикрепления гражданина к выбранной медицинской организации. При этих видах записи личность гражданина устанавливается автоматически при вводе данных:

- данные штрих-кода или магнитного кода полиса ОМС или дата рождения и актуальный страховой номер индивидуального лицевого счета в системе ОМС (при самозаписи через терминал (инфомат));
- дата рождения и актуальный страховой номер индивидуального лицевого счета в системе ОМС (при самозаписи через интернет-сервис «Электронная регистратура» или обращении в ЦТО).

4.9. При записи через Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) гражданин следует порядку, определенному разработчиками системы ЕПГУ.

4.10. Если приём врачом в назначенную дату (время) невозможен после того, как запись к данному врачу произведена, гражданин или заявитель информируются сотрудниками регистратуры ГБУ РО «ГКБ №10» об этом с использованием средств телефонной связи. При этом в сообщении гражданин или заявитель уведомляется о возможности записи на приём к другому врачу в назначенный день либо записи к тому же врачу на другой день. Процедура данной записи на приём осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.11. В назначенный день приёма не позднее чем за 15 минут до назначенного времени приёма врача гражданин должен обратиться в регистратуру ГБУ РО «ГКБ №10» и предъявить документы согласно п. 2.7. настоящего Порядка, а также направление на консультацию к врачу-специалисту (если оно имеется), выданное врачом-терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым, врачом общей практики (семейным врачом), фельдшером, врачом-специалистом другого профиля. Гражданин, опоздавший на приём к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, принимается в порядке очереди по факту обращения в медицинскую организацию.

4.12. Формирование списка граждан, записавшихся на приём к врачу на следующий день, производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно для подбора амбулаторных карт и разнесения их по кабинетам ведущих приём врачей к началу следующего рабочего дня.

4.13. Талон на приём к врачу является дополнительным подтверждением предоставления Услуги, но не обязательным. В талоне должны быть зафиксированы фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться приём, время и дата приёма.

4.14. Актуализация расписания приёма врачей и квот свободных периодов для приёма граждан осуществляется ГБУ РО «ГКБ№10» еженедельно в установленный медицинской организацией день и время.

4.15. Составление расписания приёма врача включает в себя:

- равные временные отрезки для приёма граждан по предварительной записи (один отрезок – не более 20 минут, если не это регламентировано иными нормативами);
- время для записи день в день – для приёма граждан, не записавшихся заранее на приём к врачу (временные отрезки равные временным отрезкам приёма граждан по предварительной записи; их количество определяется медицинской организацией);
- резервное время – для приёма экстренных пациентов, повторного приёма пациентов и пр.

Раздел 5. Порядок обеспечения предоставления Услуги сервисными и подрядными организациями

5.1. Подрядные и смежные организации обеспечивают сервисное сопровождение медицинских информационных систем, подключенных к Услуге.

5.2. Сервисное сопровождение медицинской информационной системы, установленной в ГБУ РО «ГКБ №10», выполняют организации, имеющие сертификаты и разрешения на данный вид работ, а также подтвержденными разработчиком правами на обслуживание медицинской информационной системы установленного типа в медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Рязанской области.

5.3. Организации, выполняющие сервисное сопровождение медицинских информационных систем, обеспечивают и поддерживают следующие опции и направления, непосредственно влияющие на функцию и качество предоставляемой Услуги:

- обеспечение бесперебойного функционирования программного комплекса, обеспечивающего предоставление Услуги;
- обеспечение круглосуточного сервиса самозаписи через Интернет-портал <https://моездоровье62.рф>, официального сайта ГБУ РО «ГКБ №10» <http://rgb10.uzrf.ru>, «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (ЕПГУ);
- консультирование и обучение персонала ГБУ РО «ГКБ №10» по вопросам функций и способов работы с медицинским программным комплексом;
- обеспечение интеграции со смежными сервисами, непосредственно влияющими на функцию и качество предоставление Услуги;
- обеспечение достаточного уровня защиты каналов передачи данных.

5.4. Сервис записи на приём к врачу через единый региональный телефонный номер (ЦТО записи на приём к врачу) выполняет организация, имеющая достаточную техническую базу, технические возможности интеграции в региональную медицинскую информационную систему.

5.5. Задачами ЦТО записи на приём к врачу являются:

- обеспечение записи граждан на приём к врачу по единому многоканальному телефонному номеру **(4912) 555-003** в амбулаторно-поликлинические учреждения;
- предоставление информационно-справочных услуг гражданам по телефону по вопросам сроков, условий и порядка предоставления медицинской и амбулаторной помощи в медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения РО;
- оптимизация работы справочных телефонов медицинских организаций путем перераспределения обращений в Центр и консультирование населения по общим и рутинным вопросам медицинской помощи.

5.6. Функциями ЦТО записи на приём к врачу являются:

- приём обращений граждан по многоканальному телефонному номеру **(4912) 555-003**;
- обеспечение записи граждан на получение амбулаторной помощи в порядке, установленном настоящим Порядком;
- ведение учёта и статистики обращений граждан по телефону в порядке, установленном Министерством здравоохранения РО;
- обеспечение информационно-технического взаимодействия с медицинскими организациями с целью актуализации информации, необходимой для работы Центра;
- предоставление информационно-справочных услуг гражданам по телефону по вопросам возможности, сроков, условий и порядка предоставления амбулаторной помощи, расписания работы врачей и предоставления медицинских услуг, адресов и телефонов медицинских организаций, другим вопросам предоставления амбулаторной помощи в системе обязательного медицинского страхования;
- предоставление информационно-справочных услуг гражданам по телефону о горячих линиях, действующих на территории Рязанской области, об услугах и специализациях медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения РО, об объемах государственных гарантий медицинской помощи, установленных территориальной программой на текущий период;
- обработка возможных обращений и жалоб населения, первичная консультация по сути и переадресация обращения в учреждение или орган, компетентный в решении вопросов по теме обращения гражданина.

5.7. Перечень подразделений и должностей, задействованных в процедурах предоставления Услуги:

5.7.1. Поликлинические отделения №1 и №2 ГБУ РО «ГКБ №10»:

- заведующий поликлиникой
- заведующий поликлиническим отделением №2
- врачи – при выдаче талонов на повторный приём
- работники регистратур поликлинических подразделений

5.7.2. Женская консультация ГБУ РО «ГКБ №10»:

- заведующий женской консультацией
- работники регистратуры женской консультации
- начальник отдела вычислительной техники

5.8. Перечень и контактные данные лиц, ответственных за организацию и качество Услуги в медицинской организации:

- по поликлиническому отделению №1 (ул. Крупской, д.26) - заведующий поликлиникой Потапова Надежда Анатольевна, тел. **35-05-39**;
- по поликлиническому отделению №2 (ул. Дягилевская, д.54/64, ул. Беякова, д.5) – заведующий поликлиническим отделением №2 Башмакова Светлана Евгеньевна, тел. **33-50-06**;
- по женской консультации – и.о. заведующего женской консультацией Лобанова Марина Александровна, тел. **35-56-91**.

Правила записи пациентов на первичный приём / консультацию / обследование

Плановая запись на приём к врачам-терапевтам участковыми и врачам-специалистам осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру, по телефону, самостоятельно через электронные терминалы (Инфоматы) и Интернет.

1. Гражданин при личном обращении в регистратуру поликлиники для подачи заявки на приём к врачу может получить услугу в порядке очереди по факту обращения согласно времени, отведённому для приёма в графике конкретного врача медицинской организации. Гражданину необходимо предъявить регистратору:

- документ, удостоверяющий личность;
- полис ОМС (оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии).

2. При телефонном обращении необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе:

- Ф.И.О.;
- единый номер полиса ОМС;
- страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС) застрахованного лица в системе персонифицированного учёта Пенсионного фонда РФ;
- паспортные данные;
- номер контактного телефона.

3. Гражданин может подать заявку на приём к врачу с помощью электронной записи через электронные терминалы (Инфоматы) и Интернет.

Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на приём к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом регистратора медицинской организации не позднее, чем за 8 часов до назначенного времени приёма.

Поводом для консультации специалиста является наличие проблемы у пациента, которую не может решить лечащий врач. При отсутствии талона на приём к врачу-специалисту регистратор лично согласовывает возможность приёма пациента в день обращения или в другой день. Вопросы приёма пациентов врачами-специалистами при отсутствии талонов амбулаторного приёма при наличии показаний регулируются заведующими отделениями и заведующим поликлиникой.