



**Внутренний порядок
предоставления услуги в электронном виде
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»
в ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко"**

Раздел 1. Общие положения

- 1.1. Настоящий порядок в соответствии с приказом МЗ Рязанской области №445 от 16.03.2015г. "Об утверждении Порядка предоставления медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Рязанской области, услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу» устанавливает принципы, сроки и последовательность процедур, осуществляемых ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" при исполнении услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее Услуга).
- 1.2. Услуга предоставляется ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи 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: «Прием заявок (запись) на прием к врачу». Краткое наименование сервиса: «Запись на прием к врачу» (далее – Услуга). В поликлиническом отделении ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" осуществляется консультативный прием врача - офтальмолога, глаукоматолога, отоларинголога, сурдолога по направлению врача медицинской организации.

2.2. Результатом предоставления Услуги является:

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

2.3. Услуга для населения предоставляется бесплатно.

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

- лично или через своего законного представителя в ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" согласно графику работы;
- в электронной форме через сервис «Электронная регистратура» www.62.2dr.ru, через портал «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (ЕПГУ). 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 приема.
- запись на повторный прием осуществляется врачом поликлинического отделения ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" при первичном приеме;

2.5. Сроки предоставления Услуги и квоты на предварительную запись:

- при личном обращении за предоставлением Услуги, при обращении лечащего врача направляющей медицинской организации в сервис «Электронная регистратура» запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения на имеющиеся свободные дату и время приема врача по выбору пациента или его законного представителя в соответствии с установленным графиком приема врачей;
- период актуальности графика приема врачей, доступных для предварительной записи, составляет не менее 14 дней;
- максимальный срок ожидания очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги до получения результата предоставления Услуги не более 20 минут;
- время ожидания приема - не более 30 (тридцати) минут от назначенного в талоне времени приема, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем граждане, ожидающие приема, должны быть проинформированы;
- минимальная квота на предварительную электронную запись на прием к врачу в поликлиническом отделении ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" не менее 50% от общего времени ведения приема врача;
- период времени на прием одного пациента, установленный графиком приема, составляет:
 - у офтальмолога, отоларинголога - 20 минут;
 - у глаукоматолога, сурдолога – 40 минут на первичный прием, 20 минут на повторный прием.

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

- паспорт (свидетельство о рождении для детей до 14 лет или другой документ удостоверяющий личность);
- 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.
- направление от врача-специалиста направляющей медицинской организации.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги

2.7.1. При личном обращении за предоставлением Услуги:

- документы, указанные в пункте 2.6, не предоставлены,
- предоставлен не полный комплект документов,
- содержание документов не соответствует требованиям, указанным в пункте 2.6.
- троекратный отказ пациента от предложенного времени и даты приема врача.

2.7.2. При обращении лечащего врача направляющей медицинской организации за предоставлением Услуги в электронном виде через сервисы «Электронная регистратура»:

- сведения, указанные в пункте 2.6. не предоставлены;
- сведения не соответствуют требованиям, указанным в пункте 2.6.;
- отсутствие свободного времени и даты врачебного приема на желаемый гражданином период;
- троекратный отказ гражданина от предложенного времени и даты приема врача.

2.8. Требования к информированию населения об Услуге

2.8.1. Перечень сведений об Услуге обязателен для размещения на информационных стендах и официальном сайте ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" (в дополнение к перечням обязательных сведений о деятельности медицинской организации, установленным федеральными и региональными нормативами):

- информация о возможных способах и правилах записи на первичную консультацию.

2.9. Показатели доступности Услуги

2.9.1. 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»;

2.9.2. Показателями качества предоставления Услуги являются:

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

2.10. Финансирование Услуги осуществляется за счет собственных средств ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко", бюджета ОМС, выделяемых медицинской организации в рамках квот финансирования и за счет бюджетов долгосрочных целевых программ или выделенных субсидий на соответствующие направления модернизации и развития здравоохранения (при их наличии).

Раздел 3. Порядок обеспечения предоставления Услуги ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко"

3.1. ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" оказывает Услугу на основании утвержденного приказом руководителя медицинской организации внутреннего порядка «Приема заявок (записи) на прием к врачу», разработанного на основании приказа МЗ Рязанской области №445 от 16.03.2015г. "Об утверждении Порядка предоставления медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Рязанской области, услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу» с учетом особенностей амбулаторного приема и организации рабочих процессов внутри медицинской организации.

3.2. в процедурах предоставления Услуги задействованы:

- консультационное поликлиническое отделение;
- отдел информационных технологий и связи.

3.3. порядок заполнения расписаний и графиков приема утверждается приказом главного врача.

3.4. перечень и контактные данные лиц, ответственных за организацию и качество Услуги в медицинской организации:

Подъяблонская О.К. - старшая медицинская сестра поликлинического отделения, тел.76-43-32;

Белолапотков В.И. - начальник отдела информационных технологий и связи, тел.77-71-44;

3.5. ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" обеспечивает предоставление Услуги за счет средств собственного бюджета, материальных и кадровых ресурсов и с привлечением сервисных, подрядных и обслуживающих организаций.

3.6. Организационное обеспечение Услуги со стороны ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" включает в себя:

- обеспечение выполнения настоящего Порядка;
- организацию обучения персонала регистратуры, медицинских сестер и врачей поликлинического отделения работе с информационными медицинскими системами и сервисами электронной записи сотрудниками отдела ИТиС;
- обеспечение своевременного размещения актуального расписания и графиков приема врачей в информационной медицинской системе;
- организация ежедневного контроля качества работы и доступности сервисов электронной записи в сети Интернет на портале 62.2dr.ru ответственными лицами.

3.7. Техническое обеспечение предоставления Услуги со стороны ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" включает в себя:

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

3.8. Начальник отдела информационных технологий и связи Белолапотков В.И. и старшая медицинская сестра поликлиники Подъяблонская О.К. осуществляют ежедневный контроль качества предоставляемой Услуги.

Раздел 4. Порядок приема заявок (записи) на прием к врачу ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко".

4.1. Для приема заявок (записи) на прием 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 ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко".

4.2. Информация о порядке приема заявок (записи) на прием к врачу сообщается заявителю при личном обращении в регистратуру медицинской организации, а также размещается на информационном стенде и официальном сайте ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко".

4.3. Запись на прием к врачу осуществляется в установленной в ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" медицинской информационной системе и организуется посредством:

- личного обращения гражданина или его законного представителя в регистратуру медицинской организации;
- электронной записи через сеть Интернет с помощью сервиса «Электронная регистратура». Запись пациента осуществляется лечащим врачом направляющей медицинской организации посредством формирования и печати направления в медицинской информационной системе и, по согласованию с пациентом, бронирования в информационной медицинской системе удобного для пациента времени приема.
- записи на прием врачом поликлинического отделения ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко", назначившим повторный прием;

4.4. При личном обращении гражданина или его законного представителя в ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" для приема заявок (записи) на прием к врачу сотрудник регистратуры:

- принимает от гражданина документы, указанные в п. 2.6. 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, в консультации какого врача нуждается гражданин, проверяет наличие направления;
- осуществляет запись жителей районов Рязанской области на день обращения, жителей г.Рязани - на любой другой день по желанию пациента из доступного для записи на прием;
- предварительная запись на исследования допускается только при наличии направления от врача поликлинического отделения ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко";
- определяет дату и время в расписании выбранного врача, доступные для записи на прием;
- резервирует дату и время приема в случае согласования её гражданином и вводит в информационную систему «Электронная регистратура» фамилию, имя, отчество, дату рождения гражданина;
- сообщает заявителю дату, время приема, фамилию, имя, отчество врача и наименование его врачебной специальности;

4.4. Предоставление в ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" медицинской помощи по экстренным показаниям осуществляется без предварительной записи и без очереди. Отсутствие полиса обязательного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в экстренной медицинской помощи. Экстренная медицинская помощь - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях,

состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;

4.5. При записи на прием врачом ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко", назначившим повторный прием:

- на первичном приеме посредством информационной медицинской системы на рабочем месте врачом осуществляется запись на повторный прием;
- при временном отсутствии технической возможности медицинский персонал осуществляет запись через регистратуру.

4.6. Если прием врачом в назначенную дату (время) невозможен после того, как запись к данному врачу произведена, гражданин или заявитель информируются сотрудниками регистратуры ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" об этом с использованием средств телефонной связи. При этом в сообщении гражданин или заявитель уведомляется о возможности записи на прием к другому врачу в назначенный день либо записи к тому же врачу на другой день. Процедура данной записи на прием осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.7. В назначенный день приема не позднее чем за 15 минут до назначенного времени приема врача гражданин должен обратиться в регистратуру медицинской организации и предъявить документы согласно п.2.6. настоящего Порядка, а также направление на консультацию, выданное врачом-специалистом направляющей организации. Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, принимается в порядке очереди по факту обращения в ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко".

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

4.9. Актуализация расписания приема врачей осуществляется ГБУ РО "КБ им. Н.А. Семашко" согласно приказу главного врача.