

Утверждено приказом
Министерства здравоохранения
Удмуртской Республики
от 03.04.2014г. № 293

**Порядок оказания медицинскими организациями государственной услуги
«Запись на прием к врачу» в государственной информационной системе
Удмуртской Республики «Портал государственных
и муниципальных услуг (функций)»
(далее - Порядок)**

1. Общие положения

1.1. Область применения

Настоящий Порядок определяет порядок ведения сервиса формирования расписания приемов специалистов и его использования гражданами для записи на приём к врачам медицинских организаций Удмуртской Республики для оказания амбулаторной медицинской помощи в государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Региональный портал государственных и муниципальных услуг), определенной Постановлением Правительства Удмуртской Республики от 30 декабря 2013 года № 621 «О государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Сервис).

Сервис расположен по адресам в сети Интернет:

<http://uslugi.udmurt.ru/Services/Show/304> и

<http://услуги.удмуртия.рф/Services/Show/304>.

Режим работы Сервиса – 24x7.

1.2. Пользователи Сервиса

Пользователями Сервиса являются:

- граждане РФ, выбравшие медицинскую организацию Удмуртской Республики для получения медицинской помощи в амбулаторных условиях;
- работники медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

**2. Порядок получения гражданином государственной услуги
«Запись на прием к врачу» с использованием Сервиса**

Получение гражданином государственной услуги «Запись на прием к врачу» с использованием Сервиса (далее – Услуга) представляет собой процесс внесения записи в Сервис, содержащий сведения о резервировании временного промежутка в расписании рабочего времени врача медицинской организации для посещения гражданином для получения медицинской помощи в амбулаторных условиях.

Первичный прием граждан осуществляется по участковому принципу в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15 мая 2012 года № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

Реализация процедуры выбора гражданином медицинской организации или изменение обслуживающей медицинской организации осуществляется в соответствии с положениями:

- статей 18, 19 и 21 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- статьи 16 Федерального закона от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»;

- приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 г. № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Гражданин может записаться на прием к врачу с использованием Сервиса только на время, определенное специалистами медицинской организации свободным для этого.

Для просмотра расписания работы или записи на прием к врачу гражданин определяет местоположение медицинской организации, в котором он обслуживается (Ижевск или Удмуртская Республика), далее в появившемся списке групп медицинских организаций определяет, к какой группе относится его учреждение (больницы, поликлиники, специальные учреждения, диспансеры, диагностические центры, стоматологии, другое). Далее в списке медицинских организаций находит медицинскую организацию, в которой он обслуживается. После выбора медицинской организации отображается график работы всех специалистов. Для того, чтобы записаться на прием к необходимому специалисту, необходимо выбрать его в списке. В отобразившемся графике работы доступными для записи в электронном виде являются номерки, отмеченные зеленым цветом.

При выборе одного из доступных номерков и вводе персональной идентификационной информации Сервис осуществляет проверку сведений о прикреплении пациента к медицинской организации, путем направления запроса в медицинскую организацию.

Запрос в медицинскую организацию содержит следующие данные гражданина:

- фамилия,

- полис обязательного медицинского страхования (далее – Полис ОМС).

Только при наличии подтверждения со стороны медицинской организации сведений о прикреплении, запись сохраняется в Сервисе. Если данные, указанные гражданином, не подтверждаются, запись не сохраняется. В этом случае для записи на прием гражданин может обратиться непосредственно в медицинскую организацию.

О факте сохранения или не сохранения записи граждан уведомляется Сервисом немедленно.

После получения Услуги граждан при обращении за медицинской помощью обязан предъявить сотруднику медицинской организации документ, который использовался при записи на прием с использованием Сервиса (Полис ОМС).

При отсутствии желаемого времени в расписании приема врача, гражданин может записаться на прием при непосредственном обращении в регистратуру медицинской организации или по телефону.

Гражданин имеет право отказаться от записи на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом регистратора не позднее, чем за 45 минут до назначенного времени приема. На основании отказа гражданина, регистратор обязан в течение 10 минут удалить запись.

Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, принимается в порядке очереди по факту обращения в медицинскую организацию.

4. Порядок деятельности медицинских организаций при оказании услуги «Запись на прием к врачу» с использованием Сервиса

4.1. Порядок формирования расписания приема граждан врачами

Информация о расписании работы специалистов медицинских организаций публикуется из программного обеспечения, автоматизирующего деятельность регистратуры медицинской организации.

Заведующий регистратурой составляет расписание, руководствуясь:

- штатным расписанием работников;
- графиком работы врачей, с учетом праздничных, рабочих дней и др.;
- графиком отпусков работников;
- действующими правилами формирования расписания, утверждаемыми в медицинской организации, характеризующихся признаками цикличности (четные/нечетные дни недели), временем начала и окончания работ, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней, табелем учета рабочего времени врачей.

Расписание приема граждан врачами должно включать следующие параметры и свойства:

- № кабинета, ФИО врача;
- специализацию (профиль) врача;
- длительность приема по установленным индивидуальным нормам нагрузки врачей амбулаторно - поликлинических учреждений (подразделений) в зависимости от конкретных условий (демографического состава населения, заболеваемости, инвалидности, компактности участков, обеспеченности автотранспортом, эпидемических ситуаций и др.) согласно приказа Министерства здравоохранения СССР от 22 июля 1987 г. № 902 «Об отмене планирования и оценки работы амбулаторно-поликлинических учреждений по числу посещений».

Руководитель медицинской организации:

- утверждает расписание работы врачей;

– создает набор правил расписания, характеризующихся признаками цикличности (четные/нечетные дни недели), временем начала и окончания работ, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней, временным периодом действия расписания, временным диапазоном, с указанием врача.

Регистратор медицинской организации:

- заносит информацию о расписании;
- задает период времени для формирования строк расписания (не менее, чем на 2 недели);
- формирует строки расписания на заданный период времени;
- активирует расписание в Сервисе.

Данные об утвержденных расписаниях приема граждан врачами должны поступать в Сервис для формирования номерков не менее, чем за 2 недели до начала периода действия расписания.

В соответствии с действующим расписанием приема граждан врачами рабочее время врача может подразделяться на следующие три части:

- зарезервированное для записи граждан посредством Сервиса;
- зарезервированное для записи граждан при личном обращении в медицинскую организацию либо по телефону;
- зарезервированное для записи льготных категорий граждан, а также для экстренных случаев обращения граждан в порядке очереди с учетом приоритетности.

4.2. Изменения в расписании приема граждан врачами

В случае необходимости внесения изменений в утвержденное ранее расписание приема граждан врачами, по решению руководителя медицинской организации, ответственный работник незамедлительно вносит изменения в установленный график приемов. Основанием для внесения изменений в утвержденное расписание приема граждан врачами являются экстренные изменения в расписании по причине болезни врача, внепланового отпуска или других обстоятельств.

Граждане, записавшиеся на прием к врачу до момента изменения расписания, должны уведомляться об изменениях в расписании приема и возможностях переноса даты приема любым из указанных способов (при наличии соответствующих контактных данных гражданина):

- по телефону,
- по электронной почте.

Ответственным за оповещение является заведующий регистратурой.

Гражданам, записавшимся на прием к врачу в первый день его отсутствия, предлагается записаться на прием к врачу, замещающему отсутствующего.

4.3. Порядок изменения параметров предоставляемой Услуги

Если прием врачом записанного гражданина стал недоступен по инициативе медицинской организации, гражданин информируется об этом. Гражданину регистратором должно быть предложено альтернативное время приема. Для изменения параметров записи гражданина на прием к врачу, работник

регистратуры должен внести соответствующие изменения, включающие данные о дате и времени приема, № кабинета и ФИО врача. Основанием, влекущим изменение параметров Услуги, является необходимость внесения изменений в фактическое расписание в связи с:

- внеплановым отпуском врача;
- экстренными изменениями в расписании по причине болезни врача или других обстоятельств.

4.4. Порядок деятельности в случае отсутствия связи между медицинской организацией и Сервисом

При отсутствии связи между медицинской организацией и Сервисом запись граждан на прием к врачу посредством использования Сервиса невозможна, предоставление услуги записи граждан на прием приостанавливается до полного восстановления связи, гражданам предоставляется возможность записи на прием при обращении в регистратуру или по телефону. После восстановления связи все необходимые данные о расписании приема граждан врачами в автоматическом режиме передаются в Сервис.

4.5. Порядок деятельности медицинских организаций при оказании услуги «Запись на прием к врачу» с использованием Сервиса

Медицинские организации, оказывающие медицинскую помощь в амбулаторных условиях, предоставляют Услугу с целью получения первичной медицинской помощи к следующим врачам:

- врачу-терапевту,
- врачу-педиатру,
- врачу общей практики (семейному врачу);
- врачу-стоматологу;
- врачу-акушеру-гинекологу,

а также, в соответствии с регламентом, определенным медицинской организацией, к специалистам, оказывающим специализированную медицинскую помощь.

Медицинские организации, предоставляющие услугу записи на прием к врачу с использованием Сервиса, определяют должностных лиц, ответственных за проверку полноты и качества информации, размещенной в Сервисе.

Регистратор медицинской организации:

- не менее чем за 30 минут до начала рабочего дня, предоставляет каждому врачу в бумажном и/или электронном виде список граждан, записавшихся прием, в том числе с использованием Сервиса;

- обеспечивают доставку необходимой для приема медицинской документации гражданина, записавшегося на прием к специалисту с использованием Сервиса, в день приема.

Руководитель медицинской организации несет ответственность:

- за полноту и достоверность информации, размещенной в Сервисе,
- за качество предоставляемой Услуги,
- за доступность оказания Услуги для граждан в режиме 24x7.

5. Информирование населения о доступности Сервиса

Медицинские организации Удмуртской Республики, оказывающие услугу записи на прием к врачу с использованием Сервиса:

1) обеспечивают возможность записи на прием к врачу с официального сайта медицинской организаций с использованием:

- Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), размещенного по адресу gosuslugi.ru;

- Регионального портала государственных и муниципальных услуг, исключая другие возможности.

2) обеспечивают у каждого места регистрации на прием к врачу, в местах приема граждан размещение на информационных стендах сообщений, удобных для восприятия (тип шрифта «Arial», размер шрифта не менее «24»; формат листа не менее А4), информирующих о возможности записи на прием к врачу с использованием:

- официального сайта медицинской организации;

- Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

- Регионального портала государственных и муниципальных услуг (согласно Приложению к настоящему Порядку).

3) исключают размещение объявлений о сервисах записи на прием к врачу, отличных от сервисов записи на прием к врачу, размещенных:

- на официальном сайте медицинской организации;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- на Региональном портале государственных и муниципальных услуг.

Приложение к «Порядку оказания медицинскими организациями государственной услуги «Запись на прием к врачу» в государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

Уважаемые граждане!!!

В настоящее время бесплатно и без регистрации доступна запись на прием к врачу через Региональный портал государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики по адресам в сети Интернет:

<http://uslugi.udmurt.ru>

<http://услуги.удмуртия.рф>

Для записи к специалисту нужно выполнить следующие действия:

1. Пройти по одному из указанных выше адресов.
2. Найти через строку поиска или в категории «Здравоохранение» услугу «Запись на прием к врачу».
3. Нажать кнопку «Получить услугу».
4. Выбрать интересующую медицинскую организацию и специалиста.
5. Выбрать время для записи (доступные номерки отмечены зеленым цветом).
6. В открывшемся диалоговом окне ввести фамилию (в поле «Фамилия») и номер полиса ОМС (в поле «Полис»).