

ПОРЯДОК

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ "ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ" УЧРЕЖДЕНИЯМИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

1. Общее положение

1.1. Настоящий Порядок предоставления услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу" учреждениями здравоохранения Хабаровского края (далее - Порядок) определяет технологию, последовательность действий и сроки при оказании данной услуги.

Предоставление услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу" учреждениями здравоохранения Хабаровского края (далее - Услуга) осуществляется через Федеральный сервис "Электронная регистратура" с использованием Единого портала государственных услуг www.gosuslugi.ru или непосредственно в регистратуре амбулаторно-поликлинического учреждения (далее - АПУ).

1.2. Услуги предоставляют учреждения здравоохранения Хабаровского края, участвующие в выполнении государственного задания по оказанию амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.

При возложении на фельдшера, акушерку при организации оказания первичной медико-санитарной помощи отдельных функций лечащего врача Порядок распространяется и на данные категории средних медицинских работников.

Получателями Услуги являются граждане Российской Федерации, а также лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации (далее - граждане).

Запись на прием к врачам следующих специальностей: терапевт участковый, педиатр участковый, врач общей практики, гинеколог, стоматолог осуществляется через сеть Интернет самим пациентом, по телефону через медицинского регистратора либо при личном обращении пациента в регистратуру АПУ. Решение о возможности записи к врачам других специальностей принимается руководителем учреждения самостоятельно.

2. Обеспечение условий для формирования реестровой записи

Расписание работы врачей АПУ может быть следующих видов:

- утвержденное - расписание, содержащее утвержденные руководителем АПУ будущие периоды приема граждан врачами;
- фактическое - расписание, действующее на текущую дату, с учетом необходимости внесения изменений в утвержденном ранее расписании приема граждан врачами.

Своевременное предоставление информации, необходимой для ведения расписания приемов врачами АПУ, обеспечивают следующие работники АПУ:

- руководитель АПУ;
- заведующий регистратурой;
- оператор-методист или регистратор АПУ.

Руководитель АПУ:

- 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.

Заведующий регистратурой составляет расписание, руководствуясь:

- штатным расписанием работников;

- графиком работы врачей, с учетом праздничных, рабочих дней и др.;

- графиком отпусков работников АПУ;

- действующими правилами формирования расписания, утверждаемыми в АПУ, характеризующимися 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 АПУ должно включать следующие параметры и свойства:

- наименование и N кабинета, ФИО врача;

- специализацию (профиль) врача;

- вид услуги - ее наименование согласно ОКМУ;

- вид записи - автоматическая запись, запись с подтверждением, запись по листу ожидания;

- длительность оказания услуги 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.).

Оператор-методист или регистратор АПУ:

- сохраняет запись о расписании в Системе;

- задает период времени для формирования строк расписания (не менее чем на 1 календарный месяц);

- формирует строки расписания на заданный период времени;

- активирует расписание в системе ведения расписания приема граждан врачами, обеспечивающей запись на прием к врачу в электронном виде (далее - Система).

Данные об утвержденных расписаниях приема граждан врачами АПУ должны поступать в Сервис для формирования реестровых записей за месяц до начала периода действия расписания и не позднее 1-го числа каждого месяца.

3. Описание последовательности действий работников АПУ

при предоставлении услуги через Федеральный сервис

"Электронная регистратура"

3.1. Порядок записи на прием к врачам АПУ, в том числе пациентов вне зоны прикрепления, регламентируется локальным актом руководителя учреждения здравоохранения. Ответственным за организацию лечебного процесса, составление графиков работы и дежурства врачебного персонала, наличие необходимого количества специалистов является руководитель амбулаторно-поликлинического учреждения (подразделения).

3.2. Обязанности по вводу и актуализации информации, необходимой для функционирования "Электронной регистратуры", по контролю заявок на прием и информированию граждан возлагаются на работников АПУ локальным актом руководителя учреждения здравоохранения.

3.3. Для реализации Услуги в электронном виде через сеть Интернет, регистратор (ответственное лицо) АПУ обеспечивает актуальность (не позднее 1 дня с момента изменения) и достоверность информации на сайте:

- о графиках работы всех врачей-специалистов, ведущих прием, и диагностических служб учреждения на один календарный месяц вперед;
- о времени приема, свободного для предварительной записи на прием к врачу. Для предварительной записи в электронном виде должно быть предоставлено не менее 20% суммарного времени приема специалистов одного профиля;
- о предстоящем плановом отсутствии (отпуск, командировка и т.п.) врача на сайт вносятся изменения с указанием сроков отсутствия не позднее чем за 2 недели до его наступления и данные о замещающих специалистах;
- о неплановом отсутствии врача (болезнь, срочная командировка, расторжение контракта и т.п., изменения вносятся в день наступления события, с информацией о планах по возобновлению приема и данных о замещающих специалистах;
- о номерах телефонов для справок, данных электронной почты, сайта учреждения;
- об условиях предоставления Услуги.

3.4. Регистратор (ответственный) АПУ реализует контроль заявок граждан на запись к врачу с периодичностью не более 1 часа в рабочее время регистратуры с последующим (по телефону или электронной почте) подтверждением или отказом не позднее 2 часов с момента записи. Граждане информируются о невозможности записи на прием к врачу с объяснением причин по телефону, по электронной почте и уведомлением о путях получения более подробной информации. При невозможности записи на прием к врачу в выбранное пациентом время регистратор обязан предложить альтернативный вариант даты и времени возможного приема по согласованию с пациентом.

В подтверждение записи на прием указываются ФИО врача, наименование врачебной специальности, время и дата приема, номер кабинета, в котором будет вестись прием.

3.5. Отказ в предоставлении Услуги осуществляется в случае неполной информации о документах, необходимых для оказания услуги, либо предоставления неполных сведений о лице, в отношении которого осуществляется запись на прием к врачу. Некорректный ввод данных, дублирование записи, ошибка в выборе участка или АПУ является поводом для отказа и дальнейшего уточнения информации для получения Услуги.

3.6. Если в назначенный день прием лица невозможен (по причине внепланового отпуска,

болезни, прогула врача или иному основанию, не зависящему от пациента), гражданин уведомляется об этом в кратчайшие сроки любым доступным способом (непосредственно при личном обращении лица в учреждение, на адрес электронной почты, с использованием

4. Особенности внесения реестровой записи в случае
несоответствия заявки на прием к врачу, подаваемой

гражданином, и возможностей АПУ

В случае если ближайшая доступная для подачи заявки дата приема врача не устраивает гражданина, вносится неподтвержденная реестровая запись с указанием желаемых параметров записи.

После обработки заявки в автоматическом режиме, согласно указанным параметрам, регистратор подтверждает реестровую запись и оповещает гражданина об изменении статуса его заявки одним из указанных гражданином способом:

- по адресу электронной почты;
- по указанному номеру телефона.

Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин.

В случае, если гражданин в течение месяца три раза подряд подал заявку на прием к врачу и не явился на прием к врачу АПУ без уведомления об отказе регистратора, то для данного гражданина временно блокируется возможность формирования реестровой записи через ЕПГУ, ЦТО и инфомат на 1 месяц.

Реестровая запись о гражданах с временно заблокированной возможностью формирования реестровой записи вносится регистратором АПУ только при личном обращении данного гражданина в АПУ. Прием этих граждан осуществляется в режиме общей очереди, в соответствии с расписанием врача.

Начальник управления организации

лечебно-профилактической

помощи населению

И.В.Балабкин