



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

От «7» 12 2015 г.

№ 752

Об утверждении регламента
предоставления услуги «Прием заявок
(запись) на прием к врачу»

В целях обеспечения своевременного и качественного предоставления гражданам услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» медицинскими организациями Костромской области, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.
2. Возложить персональную ответственность за соблюдение Регламента на руководителей медицинских организаций.
3. Директору ОГБУЗ «МИАЦ» (А.А.Майорову) в течение 2 (двух) дней со дня утверждения Регламента направить его в адрес всех заинтересованных сторон и разместить на официальном сайте департамента здравоохранения Костромской области.
4. Признать утратившим силу приказ департамента здравоохранения Костромской области от 17.09.2014 № 591 «Об утверждении регламента взаимодействия Call-центра с медицинскими организациями и органами управления здравоохранением Костромской области».
5. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя директора департамента здравоохранения Костромской области по лечебно-профилактической помощи населению Н.К. Кошевую.

Директор департамента

А.В.Князев

	Регламент предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» медицинскими организациями Костромской области	
Редакция: 1/2015		Стр. 1 из 11

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор
департамента здравоохранения
Костромской области

 /А.В.Князев

«___» _____ 2015 г.

**Регламент предоставления услуги «Прием заявок
(запись) на прием к врачу» медицинскими организациями
Костромской области, оказывающими первичную
медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях**

**Кострома
2015**

	Регламент предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» медицинскими организациями Костромской области	
Редакция: 1/2015		Стр. 2 из 11

1. Общие положения

1.1. Назначение.

Настоящий Регламент устанавливает порядок предоставления медицинскими организациями Костромской области, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

1.2. Термины, определения и сокращения.

Call-центр - Единый центр записи граждан на прием к врачу по телефону в Костромской области.

ЕПГУ - Единый портал государственных услуг РФ «госуслуги.ру».

Инфомат - электронное терминальное устройство для самостоятельной записи пациентов на прием к врачу.

Региональный портал - региональный портал записи пациентов на прием к врачу через Интернет «Регистратура44.РФ».

Мобильное приложение - программное обеспечение для смартфонов, планшетов и других мобильных устройств для записи на прием к врачу «Витакарта»;

МО - медицинские организации Костромской области, оказывающие первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, имеющие неисключительное право на использование региональной медицинской информационной системы.

ИС - региональная медицинская информационная система, используемая в МО для записи пациентов на прием к врачу.

Услуга - услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в МО.

Расписание - график, содержащий указание о дате и времени приема врача МО.

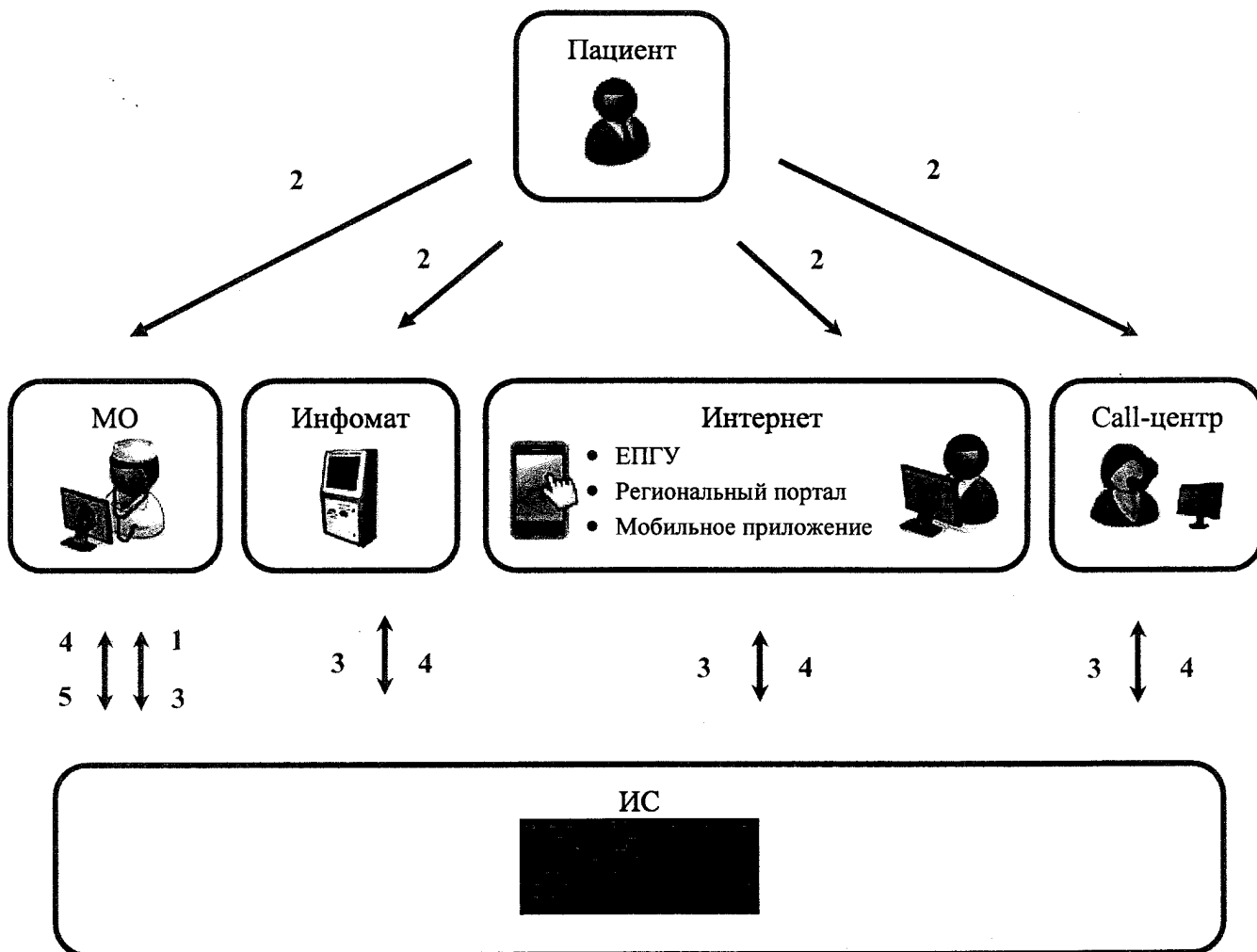
Источники записи - способы получения Услуги пациентом:

- регистратура МО;
- Инфомат;
- Call-центр;
- Интернет (ЕПГУ, Региональный портал, Мобильное приложение).

Пациент - лицо, обратившееся к одному из источников записи в целях получения Услуги.

2. Схема оказания Услуги.

2.1. Схема:



2.2. Описание схемы.

- 1) МО осуществляет наполнение и актуализацию расписания приема врачей в ИС;
- 2) Пациент обращается к одному из источников записи с целью подачи заявки на получение Услуги;
- 3) Запрос Пациента направляется в базу данных ИС. При наличии расписания и доступного времени для записи осуществляется подача заявки путем ввода данных Пациента в ИС;
- 4) ИС обрабатывает заявку и подтверждает запись;
- 5) МО получает из ИС информацию о записи пациента: ФИО пациента, дата, время приема, данные врача, к которому записан пациент.

	Регламент предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» медицинскими организациями Костромской области	
Редакция: 1/2015		Стр. 4 из 11

3. Порядок работы МО при предоставлении Услуги

3.1. Формирование и актуализация расписания приема врачей.

Своевременное предоставление информации в ИС, необходимой для записи пациентов на прием к врачу, обеспечивают следующие работники МО:

- руководитель МО;
- заведующий поликлиникой;
- оператор-методист или регистратор МО.

Расписание приема врачей в ИС составляется на основании:

- штатного расписания работников;
- графика работы врачей, с учетом праздничных, рабочих дней и др.;
- графика отпусков работников МО;
- действующих правил формирования расписания, утвержденных в МО, 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 пациентов врачами МО должно включать следующие параметры и свойства:

- наименование и № 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.).

Плановые изменения в расписании приема врачей (отпуск, изменение графика, учеба, увольнение и пр.) должны быть внесены в ИС не позднее чем за 20 дней до соответствующей даты. Период возможной записи в ИС должен составлять не менее 10, но не более 14 рабочих дней.

В случае необходимости внесения изменений в утвержденное ранее расписание приема пациентов врачами, по решению руководителя МО, ответственный работник незамедлительно вносит изменения в установленный график приемов. Основания для внесения изменений в утвержденное расписание приема пациентов врачами МО указаны в п.3.3.

МО обеспечивает в обязательном порядке доступ для записи пациентов с полисом ОМС к расписаниям врачей первичной специализации: врач-терапевт, врач-педиатр, врач-гинеколог, врач-стоматолог, врач общей практики.

МО обеспечивает доступ к расписаниям врачей первичной специализации для всех источников записи:

- регистратура МО;

	Регламент предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» медицинскими организациями Костромской области	
Редакция: 1/2015		Стр. 5 из 11

- Инфомат;
- Call-центр;
- Интернет (ЕПГУ, Региональный портал, Мобильное приложение).

Талоны первичного приема должны быть доступны для всех источников записи в полном объеме.

3.2. Перечень причин отказа МО в приеме пациента, записанного на прием в ИС. Отмена записи. Оповещение пациента об изменениях.

Причинами отказа МО в приеме пациента, записанного в ИС, являются экстренные изменения в расписании, в связи с болезнью врача, внеплановым отпуском или другими обстоятельствами.

Если прием записанного в ИС пациента стал недоступен по причине изменения расписания, пациент информируется об этом сотрудниками МО не позднее, чем за 24 часа до времени приема одним из указанных пациентом способов. Ответственным за оповещение является заведующий поликлиникой.

Оповещение пациента об отмене приема осуществляется следующими способами:

- по телефону, указанному пациентом при записи (при условии предоставления пациентом контактной информации);
- по телефону, указанному в карте пациента в ИС;
- по электронной почте (при условии ее указания пациентом при записи через ЕПГУ). Информация о контактных данных пациента, записанного через ЕПГУ, доступна на портале fer.egisz.rosminzdrav.ru.

Пациенты, записанные на прием к врачу в первый день его отсутствия, должны уведомляться о факте отсутствия врача и невозможности приема им в данный день. Таким пациентам предлагается записаться на прием к врачу, замещающему отсутствующего. Пациенты, записавшиеся на прием к врачу на последующие дни, должны уведомляться о начале и о предполагаемых сроках отсутствия данного врача, о его временных заместителях. Ответственным за оповещение является заведующий поликлиникой.

Отмена записи на прием пациентом осуществляется следующими способами:

- через личный кабинет на Региональном портале;
- через Мобильное приложение;
- через личный кабинет на ЕПГУ;
- при обращении в регистратуру МО для внесения соответствующих изменений в ИС (при записи через регистратуру МО, Инфомат, Call-центр, ЕПГУ, Региональный портал, Мобильное приложение).

	Регламент предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» медицинскими организациями Костромской области	
Редакция: 1/2015		Стр. 6 из 11

3.3. Основания, влекущие изменение параметров записи.

Основанием, влекущим изменение параметров записи, является необходимость внесения изменений в фактическое расписание в связи с внеплановым отпуском врача, либо экстренными изменениями в расписании по причине болезни врача или других обстоятельств.

В случае необходимости внесения изменений в утвержденное ранее расписание приема врачами, по решению руководителя МО, ответственный работник незамедлительно вносит изменения в установленный график приемов. Основанием для внесения изменений в утвержденное расписание приема пациентов врачами МО являются экстренные изменения в расписании по причине болезни врача, внепланового отпуска или других обстоятельств. Уведомление пациента об изменении расписания приема врача осуществляется в соответствии с п. 3.2.

3.4. Прикрепление пациентов в ИС.

Прикрепление пациентов в ИС осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 N406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

В случае отсутствия данных в ИС о прикреплении пациента регистратор МО обязан внести запись о прикреплении на основании данных по месту жительства (пребывания), работы или по выбору застрахованного лица.

4. Порядок подачи пациентом заявки на получение Услуги через Call-центр

Подача пациентом заявки на прием к врачам МО через Call-центр представляет собой процесс бронирования временного промежутка в расписании приема врача МО, с внесением в ИС данных о ФИО и контактном телефоне пациента.

Для подачи заявки на прием к врачу МО пациент обращается в Call-центр по бесплатному номеру телефона 8-800-450-03-03.

Подача заявки пациентом на прием к врачу через Call-центр может быть выполнена к врачам первичной специализации, указанным в п. 3.1.

Подача заявки пациентом на прием к врачу через Call-центр возможна к специалисту одного профиля не чаще чем 1 (один) раз в день.

Запись пациентов сотрудниками Call-центра осуществляется на основании сведений о территориальном прикреплении и прикреплении к врачу, указанных самим пациентом.

Для записи на прием пациент должен предоставить сотруднику Call-центра:

– ФИО пациента;

	Регламент предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» медицинскими организациями Костромской области	
Редакция: 1/2015		Стр. 7 из 11

– Контактный номер телефона для своевременного оповещения о возможных изменениях графика приема врача.

К возможным причинам отказа сотрудниками Call-центра в записи на прием к врачу относятся:

– Пациент желает записаться на прием к врачу консультативной поликлиники, либо к врачу, специализация которого не указана в п. 3.1. настоящего Регламента;

– При отсутствии доступа к расписанию приема необходимого учреждения или врача в ИС;

– В случае наличия записи данного пациента на прием к врачу необходимого профиля на желаемый день записи.

5. Порядок подачи пациентом заявки на получение Услуги через Региональный портал

Подача пациентом заявки на прием к врачам МО через Региональный портал представляет собой процесс внесения записи в карту пациента в ИС, с указанием резервируемого временного промежутка в расписании рабочего времени врача МО.

Запись осуществляется посредством сети Интернет по адресу «Регистратура44.РФ». Аналогом Регионального портала является Мобильное приложение.

Для подачи заявки на прием к врачу через Региональный портал необходимо:

– зарегистрироваться на Региональном портале;

– создать карточку пациента в разделе «Личный кабинет», с указанием ФИО, даты рождения и полиса ОМС/СНИЛС;

– указать в карточке пациента контактный номер телефона для своевременного оповещения о возможных изменениях графика приема врача.

Возможность записи на прием через Региональный портал доступна при наличии в ИС электронной карты пациента с указанием данных о прикреплении пациента к поликлинике. В случае отсутствия в личном кабинете пациента на Региональном портале данных о прикреплении, пациенту необходимо лично обратиться в поликлинику и предоставить документы (паспорт, полис ОМС, СНИЛС) для создания карты в ИС и прикреплении к МО в соответствии с п. 3.4.

Подача заявки пациентом на прием к врачу через Региональный портал может быть выполнена к врачам первичной специализации, указанным в п. 3.1. Возможность записи прием к врачам узкой специализации определяется нормативным актом МО.

Подача заявки пациентом на прием к врачу через Региональный портал возможна к специалисту одного профиля не чаще чем 1 (один) раз в день. Запись на повторный прием (в течение 14 дней от даты первичного приема) осуществляется МО.

	Регламент предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» медицинскими организациями Костромской области	
Редакция: 1/2015		Стр. 8 из 11

6. Порядок подачи пациентом заявки на получение Услуги через ЕПГУ

Подача пациентом заявки на прием к врачам МО через ЕПГУ представляет собой процесс бронирования временного промежутка в расписании приема врача МО, с внесением в ИС данных о ФИО пациента.

Для подачи заявки на прием к врачу через ЕПГУ необходимо зарегистрироваться на портале ЕПГУ. Инструкции и методические материалы по регистрации на ЕПГУ размещены на сайте <http://www.gosuslugi.ru/>.

При бронировании времени в расписании врача МО через личный кабинет на ЕПГУ используются данные, указанные при регистрации личного кабинета: ФИО, дата рождения, полис ОМС/СНИЛС, контактный телефон и адрес электронной почты для своевременного оповещения о возможных изменениях графика приема врача.

Подача заявки пациентом на прием к врачу через ЕПГУ может быть выполнена врачам первичной специализации, указанным в п. 3.1.

7. Порядок подачи пациентом заявки на получение Услуги через Инфомат

Подача пациентом заявки на прием к врачам МО через Инфомат представляет собой процесс внесения записи в карту пациента в ИС, с указанием резервируемого временного промежутка в расписании рабочего времени врача МО.

Возможность записи на прием через Инфомат доступна при наличии в ИС электронной карты пациента с указанием данных о прикреплении пациента к поликлинике.

Для записи на прием к врачу через Инфомат пациенту необходимо:

- ввести номер полиса ОМС пациента в окне Инфомата, для поиска карты в ИС;
- выбрать необходимого специалиста, день и время приема;
- подтвердить запись и получить талон на прием к врачу.

Подача заявки пациентом на прием к врачу через Инфомат может быть выполнена к врачам первичной специализации, указанным в п. 3.1. Порядок доступа к записи на прием к врачам узкой специализации через Инфомат устанавливается МО.

8. Порядок подачи пациентом заявки на получение Услуги через регистратуру МО

Подача пациентом заявки на прием к врачу через регистратуру МО выполняется по телефону или при личном обращении в МО.

Подача заявки по телефону представляет собой процесс бронирования временного промежутка в расписании приема врача МО, с внесением в ИС данных о ФИО и контактном телефоне пациента.

	Регламент предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» медицинскими организациями Костромской области	
Редакция: 1/2015		Стр. 9 из 11

Подача заявки при личном обращении пациента в МО представляет собой процесс внесения записи в карту пациента в ИС, с указанием резервируемого временного промежутка в расписании рабочего времени врача МО.

Для записи на прием по телефону пациент должен предоставить сотруднику МО:

- ФИО пациента;
- Контактный номер телефона для своевременного оповещения о возможных изменениях графика приема врача.

Для записи на прием при личном обращении в МО пациент должен предоставить регистратору:

- ФИО пациента;
- контактный номер телефона для своевременного оповещения о возможных изменениях графика приема врача;
- документы, необходимые для заполнения карты пациента в ИС (перечень необходимых документов определяется МО).

Подача заявки пациентом на прием к врачу через регистратуру МО может быть выполнена к врачам первичной специализации, указанным в п. 3.1.

9. Взаимодействие МО с пациентами, записанными на прием в ИС

9.1. Взаимодействие МО с пациентами, записанными на прием через Call-центр, ЕПГУ, по телефону МО.

Порядок действий пациента, записанного на прием по телефону МО, через Call-центр и ЕПГУ, при обращении в МО с целью получения медицинской помощи:

- 1) пациент должен явиться в поликлинику за 15-20 минут до назначенного времени приема;
- 2) обратиться к регистратору и предоставить ему документы (паспорт, полис ОМС, СНИЛС) для проверки данных в карте пациента в ИС;
- 3) направиться к кабинету врача для ожидания времени своего приема.

Порядок действий МО при приеме пациента, записанного к врачу через Call-центр, ЕПГУ, по телефону МО:

- 1) сотрудник МО проверяет наличие забронированного пациентом времени в ИС;
- 2) вносит запись в карту пациента в ИС, в соответствии с забронированным временем;
- 3) осуществляет проверку достоверности данных в карте пациента в ИС: паспорта, полиса ОМС, СНИЛС, контактного телефона, указывает недостающие сведения;
- 4) в случае отсутствия карты в базе данных МО, заводит карту пациента в ИС, заполнив обязательные поля;

	Регламент предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» медицинскими организациями Костромской области	
Редакция: 1/2015		Стр. 10 из 11

5) направляет пациента к кабинету врача для прохождения приема.

9.2. Взаимодействие МО с пациентами, записанными на прием при личном обращении в МО, через Инфомат и Региональный портал.

Порядок действий пациента, записанного на прием при личном обращении в МО, через Инфомат, Региональный портал или Мобильное приложение:

1) пациент должен явиться в поликлинику за 15-20 минут до назначенного времени приема;

2) направиться к кабинету врача для ожидания времени своего приема.

Карты пациентов, записанных при личном обращении в МО, через Инфомат, Региональный портал и Мобильное приложение должны быть заранее переданы ответственным сотрудником МО в кабинет принимающего врача.

Вызов пациента в кабинет, согласно назначенному времени, осуществляет медицинская сестра кабинета приема.

9.3. Организация своевременного приема пациентов, записанных в ИС.

Организацию своевременного приема пациентов, записанных в ИС, обеспечивают следующие работники МО:

- руководитель МО;
- заведующий поликлиникой;
- оператор-методист или регистратор МО;
- врач, осуществляющий прием.

10. Порядок действий в случае возникновения аварийных ситуаций, обстоятельств непреодолимой силы.

10.1. Аварийные ситуации.

К аварийным ситуациям относятся: отказ сервиса, сбой сервиса.

1) Отказом ИС следует считать событие, состоящее в утрате работоспособности системы и приводящее к невыполнению или неправильному выполнению тестов лицензионного программного обеспечения или задач функциональных подсистем.

2) Сбоем ИС следует считать событие, состоящее во временной утрате работоспособности ИС и характеризуемое возникновением ошибок при выполнении тестов лицензионного программного обеспечения или задач функциональных подсистем.

При обнаружении сотрудниками МО аварийных ситуаций в работе ИС, информация об этом незамедлительно (не позднее 30 мин.) доводится до специалистов ОГБУЗ «МИАЦ» (с приложением скриншотов ошибок) на электронный адрес mis@miac.dzo-kostroma.ru. Специалисты ОГБУЗ «МИАЦ» в течение 30 мин.

	Регламент предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» медицинскими организациями Костромской области	
Редакция: 1/2015		Стр. 11 из 11

после поступления информации об аварийной ситуации при работе в ИС, направляют информацию о проблеме в адрес разработчиков ИС.

10.2. Обстоятельства непреодолимой силы.

К обстоятельствам непреодолимой силы относится дублирование записей пациентов: (наличие 2 (двух) и более заявок на прием к врачу на одно время).

В целях предотвращения жалоб пациентов сотрудникам МО необходимо осуществлять ежедневный мониторинг соответствия записей в ИС и заявок, оформленных через ЕПГУ, на портале fer.egisz.rosminzdrav.ru.

При обнаружении случаев дублирования записей пациентов на портале fer.egisz.rosminzdrav.ru сотрудникам МО необходимо уведомить пациента согласно п. 3.2.:

– о возможности приема выбранным врачом в указанный день со смещением времени приема;

– при отсутствии возможности приема согласно заявке, согласовать с пациентом запись на другую дату/время или к другому врачу аналогичной специализации.

При отсутствии возможности уведомить пациента или при несогласии пациента на перезапись, обеспечить прием согласно заявке.

11. Ответственность участников предоставления Услуги

11.1. Руководитель МО несет персональную ответственность за:

– организацию своевременного предоставления и актуализации в ИС информации необходимой для предоставления Услуги;

– организацию своевременного информирования граждан, записавшихся на прием, об изменениях в графике приема врачей, в соответствии с п. 3.2.;

– организацию своевременного приема пациентов по записи в ИС;

– обеспечение размещения материалов о способах получения Услуги на информационных стендах МО;

– соблюдение настоящего регламента при оказании Услуги в МО.

11.2. Оператор Call-центра несет личную ответственность за:

– предоставление достоверной информации о доступном расписании приема врачей в ИС на момент обращения пациента;

– ввод в ИС предоставленной пациентом информации, необходимой для получения Услуги (ФИО, контактный телефон).

11.3. ОГБУЗ «МИАЦ» несет ответственность за:

– обеспечение технической возможности записи на прием из всех источников записи.