

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ТАЙМЫРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

ПРИКАЗ

« 09 » 01 2019г.

№ 92

«О порядке предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» КГБУЗ « Таймырская МРБ»

Во исполнение приказа Министерства здравоохранения Красноярского края № 125-орг от 15.03.2016г., Порядка предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу», утвержденным министром здравоохранения Красноярского края 22.06.2017г., в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи в Красноярском крае на 2019г. и на плановый период 2020 и 2021гг.,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» КГБУЗ «Таймырская МРБ» (приложение № 1).
2. Врачам, ведущим амбулаторный прием, фельдшерам доврачебных кабинетов, кабинетов неотложной помощи, регистраторам регистратуры, Call-центра, в работе руководствоваться утвержденным Порядком.
3. Назначить ответственным за осуществление контроля актуальности информации о приеме врачей, ведущих амбулаторный прием у регистраторов регистратуры и Call-центра, на информационном табло с расписанием врачей, работы кабинетов при оказании амбулаторно-поликлинической помощи; на Портале записи на прием к врачу в Красноярском крае (www/med-registratura.ru) для предоставления услуги (запись) на прием к врачам, зав. поликлиник, стоматологического отделения, зав. родильного дома.
3. Специалисту по связям с общественностью Щегловой Г.Л. разместить информацию о Порядке организации записи на прием к врачам, ведущим амбулаторный прием в структурных подразделениях АПП КГБУЗ «Таймырская МРБ» на стендах структурных подразделений АПП, на официальном сайте больницы.
4. С момента подписания данного приказа признать утратившим силу приказ КГБУЗ «Таймырская МРБ» от 09.01.2018г. № 87 «Об утверждении Порядка предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу в КГБУЗ «Таймырская межрайонная больница».
5. Канцелярии обеспечить ознакомление ответственных лиц с приказом под роспись.
6. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по поликлинической работе Симушова Н.Б.

И.о. главного врача



Н.Б. Симушова



Приложение №1

к приказу КГБУЗ «Таймырская МРБ»

№ 92 от « 08 » 01 2019

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. главного врача КГБУЗ «Таймырская МРБ»

 Н.Б. Симушова

« _____ » _____ 2019г.

Порядок предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» КГБУЗ «Таймырская МРБ»

1. Правом на получение услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» обладают граждане (далее пациенты), *застрахованные* в системе обязательного медицинского страхования, *прикрепленные к медицинской организации* для оказания медицинской помощи. Услуга позволяет пациентам реализовать свои права на выбор времени и места приема врача в КГБУЗ «Таймырская МРБ».
2. Пациенты, имеющие право на получение медицинской помощи во внеочередном порядке в медицинских организациях, могут воспользоваться правом подачи заявки (записи) на прием к врачу в соответствии с настоящим порядком, либо обратиться в регистратуру КГБУЗ «Таймырская МРБ» и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке.
3. Прием **плановых** пациентов в структурные подразделения амбулаторно-поликлинической помощи КГБУЗ «Таймырская МРБ» осуществляется *по территориальному принципу* врачом-терапевтом участковым, врачом педиатром-участковым, врачом общей врачебной практики, врачом акушером гинекологом по предварительной записи, которая для удобства граждан организуется посредством:
 - телефонной связи Call-центра;
 - обращения непосредственно в регистратуру поликлиник, женской консультации;
 - электронной записи через сеть Интернет, организованной на Портале записи на прием к врачу в Красноярском крае (www/med-registratura.ru), где пациент также может узнать расписание работы врачей, ведущих амбулаторный прием.
4. Запись на прием к врачам, ведущим амбулаторный прием, осуществляется на 14 дней вперед от текущего дня (ежедневно добавляется один день).
5. Вопрос организации записи на прием может регулироваться заместителем главного врача по поликлинической работе на основании соответствующего приказа по ЛПУ, но запись на первичный прием должна составлять не меньше 1/3 от общего количества записи.
6. Ответственными за организацию лечебного процесса, составления графиков работы и дежурства врачебного персонала, наличия

необходимого количества специалистов являются заместитель главного врача по поликлинической работе и заведующие поликлиник, зав. родильным домом.

7. Ответственными за актуальность предоставления сведений о работе специалистов, кабинетов для осуществления записи на прием к врачам, ведущим амбулаторный прием, являются старшие медицинские сестры поликлиник, стоматологического отделения, родильного дома, отделения лучевой диагностики, ответственные лица кабинета функциональной диагностики, эндоскопического отделения. В случае необходимости изменений в части Ф.И.О. врача специалиста, даты, времени, места приема врачей, ведущих амбулаторный прием, старшие медицинские сестры незамедлительно сообщают старшему регистратору Call-центра.
8. Результатом предоставления услуги пациент уведомляется документом (талон), подтверждающим запись на прием к врачу, содержащим дату и время, наименование медицинской организации, адрес, телефон Call-центра, специальность врача, фамилия, имя и отчество врача, номер кабинета:
 - при обращении по телефону – информация предоставляется в устной форме;
 - при личном обращении в регистратуру и при осуществлении межкабинетной записи – талон выдается в бумажном виде;
 - при записи через Интернет – талон формируется в электронном виде.
9. Обо всех изменениях в записи на прием к врачу пациент должен быть немедленно оповещен по телефону, если номер телефона пациента известен медицинской организации. Ответственность за соблюдение данного требования несет заместитель главного врача поликлинической работе.
10. Срок предоставления услуги записи на прием к врачу не должен превышать следующие значения:
 - при обращении по телефону – не более- 15 минут;
 - при личном обращении в регистратуру – не более 15 минут;
 - при записи через Интернет-портал записи на прием к врачу- не более 15 минут.
11. Перечень документов и сведений, необходимых для предоставления предварительной записи на прием;
 - полис ОМС;
 - документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством;
 - документ, подтверждающий полномочия представителя в соответствии с действующим законодательством.
12. Отказ в осуществлении в предварительной записи на прием к врачам специалистам возможен в следующих случаях:
 - отсутствие приема специалиста необходимого профиля в КГБУЗ «Таймырская МРБ»;

- отсутствие лицензии в КГБУЗ « аймырская МРБ» на вид медицинской деятельности соответствующего профиля;
- не предоставление документов, указанных в п. 11 настоящего Порядка;
- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения.

13. Организация записи на прием к врачам в регистратуре и по телефону Call- центра:

13.1. При первичном обращении пациента в поликлинику запись осуществляется только через регистратуру.

13.2. Максимальный срок ожидания в очереди в регистратуре – не более 15 минут, срок получения результата- не более 5 минут.

13.3. При обращении пациента в регистратуру лично или запись осуществляет регистратор на рабочем месте посредством программного комплекса «Hospital»

13.3.1. на прием к врачу-терапевту участковому, врачу - педиатру участковому, врачу общей врачебной практики, врачу акушеру-гинекологу:

- запись осуществляется в день обращения или на любой другой день по желанию пациента. Если прием врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей врачебной практики, врача акушера- гинеколога закончен, при получении согласия, пациент может быть направлен к другому терапевту или к фельдшеру доврачебного кабинета.

13.3.2. на прием к врачам специалистам поликлиники (кардиологу, неврологу, урологу, онкологу, эндокринологу, ревматологу, инфекционисту, пульмонологу, дерматологу)

- граждане, состоящие на диспансерном учете у профильного специалиста и внесенные в регистр диспансерных больных, после выписки из стационара и рекомендацией наблюдения у врача данной специальности, могут быть записаны на прием к данному специалисту без предварительного посещения врача-терапевта участкового. Запись должна быть обеспечена в течение 14 дней с момента обращения;
- если гражданин не состоит на диспансерном учете у профильного специалиста, запись осуществляется к врачу-терапевту участковому, врачу - педиатру участковому, врачу общей врачебной практики или для решения вопроса о необходимости консультации врачом специалистом и ее организации в срок до 14 дней.

13.3.3. на прием к врачам специалистам поликлиники: хирургу, отоларингологу, травматологу, офтальмологу, стоматологу:

- запись осуществляется в день обращения или на любой другой день по желанию пациента.

13.4. При обращении по телефону пациент сообщает сведения в соответствии с требованиями п. 11 настоящего Порядка. Заявитель

сообщает регистратору Call- центра специальность врача, к которому необходимо записаться, повод обращения, место проживания, желаемую дату и время приема.

При предоставлении сведений, не соответствующих п. 11 настоящего Порядка, запись не производится. Регистратор Call-центра рекомендует заявителю обратиться в регистратуру КГБУЗ «Таймырская МРБ» с документом, удостоверяющим личность в соответствии с действующим законодательством и полисом ОМС пациента для уточнения данных.

13.5. лица, ответственные за предоставление услуги записи на прием к врачу:

- при личном обращении заявителя в регистратуру - регистратор регистратуры;
- при обращении заявителя по телефону для записи к врачу- регистратор Call- центра, осуществляющий запись на прием.

14. Организация записи на повторный прием к врачам на амбулаторном приеме:

14.1. На первичном приеме у врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей врачебной практики, врача специалиста, врача акушера-гинеколога:

- посредством программного комплекса «Hospital» на рабочем месте врачом осуществляется запись на повторный прием или на прием к врачу специалисту (при необходимости). При отсутствии технической возможности пациент направляется в регистратуру для осуществления записи.

15. Организация записи на прием к врачам через сеть Интернет, организованной на Портале записи на прием к врачу в Красноярском крае (www/med-registratura.ru).

15.1. При записи на прием к врачу-терапевту участковому, врачу педиатру участковому, стоматологу, акушеру-гинекологу, хирургу, отоларингологу, офтальмологу, врачу общей врачебной практики (далее- врачи базовых специальностей) через сеть Интернет гражданин сам выбирает дату и время и осуществляет запись.

15.2. на прием к специалистам узкого профиля поликлиники: эндокринологу, кардиологу, ревматологу, неврологу, урологу, онкологу, инфекционисту, дерматологу - граждане не могут записаться через сеть Интернет.

15.3. при большом потоке больных, отпуске или болезни врачей поликлиник, а также прочих форс-мажорных обстоятельствах запись на прием через сеть Интернет для граждан может быть ограничена (до 30% от общего времени приема врача) по решению заместителя главного врача по поликлинической работе после проведенного анализа причин чрезмерного заполнения записи.

15.4. при получении услуги на Портале заявитель выполняет следующие действия:

- изучает описание услуги в соответствующем разделе Портала;
- авторизуется на Портале;
- выбирает поликлинику обслуживания (КГБУЗ «Таймырская МРБ»);
- специалиста, к которому заявитель желает записаться на прием;
- желаемую дату и время приема.

16. Организация медицинской помощи по экстренным и неотложным показаниям.

- 16.1. Предоставление в структурных подразделениях амбулаторно-поликлинической помощи гражданам первичной медико-санитарной помощи **по экстренным и неотложным** показаниям, вызванным внезапным ухудшением состояния здоровья, осуществляется **без предварительной записи и без очереди независимо от прикрепления к поликлинике.**
- 16.2. Отсутствие полиса обязательного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в экстренной и неотложной медицинской помощи.
- 16.3. При экстренном или неотложном характере обращения пациента в поликлинику регистратор направляет больного на прием в кабинет неотложной помощи, доврачебный кабинет, с последующим направлением (при необходимости) к врачу специалисту, согласно профиля, необходимой медицинской помощи.