

Приложение

Утверждаю  
Главный врач  
КОГБУЗ «КОКБ»

В.И. Троегубов

От 20 мая 2016г. № 157/1

## ***ПРАВИЛА***

### ***предоставления услуги «Запись на прием к врачу в электронном виде» в поликлинику КОГБУЗ «КОКБ» и кардиологический диспансер***

#### ***1. Общие положения***

1.1. Настоящие Правила предоставления услуги «Запись на прием к врачу в электронном виде» в поликлинике КОГБУЗ «КОКБ» и кардиологическом диспансере (далее – Правила, поликлиника, диспансер) определяют технологию, последовательность действий и сроки оказания услуги по записи на прием к врачу в электронном виде посредством использования информационной системы «Электронная регистратура».

1.2. Услугу «Запись на прием к врачу в электронном виде» (далее - услуга) предоставляется поликлиникой и диспансером, участвующими в выполнении Государственного задания по оказанию первичной медико-санитарной помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Кировской области на очередной календарный год. Запись граждан осуществляется на прием к медицинскому работнику, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту специализированной медико- санитарной помощи (далее – врач).

1.3. Информационная система «Электронная регистратура» (далее – система) является подсистемой регионального информационного ресурса здравоохранения Кировской области и предназначена для формирования расписания приемов медицинских работников и его использования для записи граждан на прием к врачу.

1.4. КОГБУЗ «Медицинский информационно- аналитический центр» является оператором и обеспечивает ее функционирование.

Оператор системы и КОГБУЗ «КОКБ» обеспечивают конфиденциальность сведений, содержащихся в системе, в соответствии с действующим законодательством.

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

1.6. Ведение услуги осуществляется в системе путем внесения заявки на прием к врачу в электронном виде с присвоением уникального номера записи и указанием даты ее внесения.

1.7. Система содержит следующие сведения о заявках граждан на посещение поликлиники и диспансера:  
страховой номер индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования (далее – СНИЛС);  
фамилия, имя, отчество;  
дата рождения;  
пол;  
адрес места жительства;  
серия, номер паспорта (свидетельства о рождении) или удостоверения личности;  
серия и номер полиса обязательного медицинского страхования;  
наименование поликлиники и кардиологического диспансера, в которую гражданин подает заявку на посещение;  
уникальный номер записи в системе.

1.8. Пользователями системы являются:  
получатели услуги;  
медицинские работники поликлиники.

## **2. Требования к обеспечению условий предоставления услуги**

### **2.1. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.**

#### 2.1.1. Размещение информации по предоставлению услуги.

Сведения по предоставлению услуги:

размещаются на информационных стендах поликлиники, в которых осуществляется запись на прием к врачу;

предоставляется при личном обращении гражданина и по телефону работниками регистратуры и лицами, ответственными за информирование. В случае отсутствия возможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переведен на уполномоченное должностное лицо или же обратившемуся гражданину предоставляются сведения о телефонном номере, по которому можно получить необходимую информацию;

размещаются на сайтах КОГБУЗ «КОКБ» поликлиника.

#### 2.1.2. Состав информации по предоставлению услуги:

адрес местонахождения поликлиники, диспансера и подразделений, в которых предоставляется услуга;

график работы и расписания приема врачей;

справочные телефоны;

условия оказания специализированной медико-санитарной помощи;

перечень документов и сведений, которые гражданин должен предоставить для записи на прием к врачу-специалисту;

перечень оснований для отказа в записи на прием к врачу;

правила предоставления услуги;

#### 2.1.3. Актуализация информации по предоставлению услуги.

## **2.2. Обеспечение условий для формирования записи на прием в системе.**

Правила подачи заявки на прием к врачу – специалисту.

2.2.1. Своевременное предоставление информации, необходимой, для ведения расписания приемов врачами поликлиники и диспансера, обеспечивают заведующая поликлиникой, заведующая кардиодиспансером и лица, ответственные за организацию работы регистратуры.

Заведующая поликлиникой и заведующая кардиодиспансером утверждают расписание работы врачей, создают набор правил расписания, характеризующихся временем начала и окончания работы, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней, временным периодом действия расписания.

Лица, ответственные за организацию работы регистратуры составляют утвержденные расписания, руководствуясь штатным расписанием поликлиники, кардиодиспансера, графиком работы медицинских работников, с учетом рабочих, праздничных и выходных дней, графиком отпусков медицинских работников, действующими правилами формирования расписания.

2.2.2. Данные об утвержденном расписании приема граждан врачами предоставляются регистратору для формирования записей в системе за месяц до начала периода действия расписания.

2.2.3. Ответственные регистраторы поликлиники и кардиодиспансера: вносят данные о расписании врача в систему:

задают период времени расписания (не менее чем на 1 календарный месяц);

формируют строки расписания на заданный период времени;

активируют расписание в системе.

2.2.4. Расписание приема граждан врачами должно включать следующие параметры и свойства:

наименование и номер кабинета, Ф.И.О. врача;

должность и специальность врача в соответствии со справочниками системы;

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.)

В действующее расписание при необходимости могут быть внесены изменения.

2.2.5. Запись в поликлинику и диспансер осуществляется на приеме у врача, использующего медицинскую информационную систему и направившего пациента к врачу – специалисту или при личном обращении пациента в регистратуру, направляющей медицинской организацией, с бумажной формой направления.

Для подачи заявки на прием к врачу - специалисту гражданин предоставляет следующую обязательную информацию о себе:

документ, удостоверяющий личность (паспорт)

Ф.И.О., дату рождения, адрес регистрации;

полис обязательного медицинского страхования;

СНИЛС (при наличии).

полис обязательного медицинского страхования (при наличии)

бланк направления от лечащего врача

контактный телефон.

2.2.6. Запись пациентов на повторный прием к врачам – специалистам осуществляется тем лечащим врачом, у которого наблюдается пациент.

Для повторных консультаций в течение месяца направления лечащего врача и заказ талона на прием не требуется.

2.2.7. Сроки ожидания специализированной медико-санитарной помощи, оказываемой в плановой и неотложной форме, в том числе сроки ожидания проведения диагностических обследований определены Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Кировской области на очередной календарный год.

### ***3. Требования к предоставлению услуги***

#### ***3.1. Правила оформления очереди заявок на прием к врачу в системе.***

3.1.1. Заявка, поступившая от направляющей МО в поликлинику и диспансер должна быть рассмотрена регистраторами в течение 30 минут с момента записи.

При подтверждении ответственными регистраторами записи на прием статус заявки изменяется на «утверждена». В случае отклонения записи на прием к врачу-специалисту статус заявки устанавливается в «отклонение» с указанием причины отказа.

Регистратор, направляющий МО информирует гражданина о подтверждении или изменении статуса заявки любым доступным способом:

- лично

- по контактному номеру телефона

- по адресу электронной почты

3.1.2. Ответственным за информирование гражданина, направленного на консультацию к врачу - специалисту является лицо, ответственное за организацию работы регистратуры направляющей МО.

#### ***3.2. Правила формирования услуги в день приема.***

3.2.1. В назначенный день приема гражданин приходит в регистратуру поликлиники или диспансера не позднее, чем за 15 минут до начала приема.

Предъявляет регистратору документы:

- паспорт

- действующий полис ОМС

- бланк направления от лечащего врача

- амбулаторную карту Ф. 025У

- заявку на запись к врачу.

Регистратор осуществляет проверку персональных данных гражданина в медицинской информационной системе и выдает Талон на прием к врачу.

3.2.2. После предъявления гражданина в регистратуре необходимых документов регистратор фиксирует факт явки гражданина.

3.2.3. Регистратор должен учитывать, что время ожидания получения гражданином услуги не должно превышать допустимого в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Кировской области на очередной календарный год.

3.2.4. Ответственность за обеспечение нормативных сроков оказания услуги несет лицо, ответственное за работу регистратуры.

### **3.3. Правила изменения параметров услуги**

3.3.1. Основанием изменения записи на прием является необходимость внесения изменений в фактическое расписание в связи с внеплановым отпуском болезнью врача или другими обстоятельствами.

3.3.2. Если прием врачом записанного гражданина стал невозможен, гражданин информируется об этом любым указанным в пункте 3.1.1. способом. Регистратор поликлиники должен предложить гражданину альтернативное время приема. Для записи гражданина на прием к врачу работник регистратуры поликлиники и диспансера должен записать гражданина в систему на свободное время, при этом сообщить данные о дате и времени приема, номер кабинета врача-специалиста.

Ответственным за оповещение является лицо, ответственное за работу регистратуры.

### **3.4. Правила исполнения услуги врачом.**

3.4.1. Медсестра вызывает гражданина в кабинет согласно очереди заявок (талона).

В случае, когда явка пациента не зарегистрирована регистратором поликлиники по истечении времени оказания услуги, заявка учитывается «неявкой пациента».

3.4.2. Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное время, принимается в порядке очереди записей в системе.

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

На основании отказа гражданина регистратор МО обязан заранее, но не позднее чем за два часа назначенного времени приема к врачу отклонить запись в системе Электронной Регистратуры поликлиники или диспансера.