Министерство здравоохранения Ставропольского края
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
Ставропольского края
«Городская детская поликлиника №1» города Ставрополя

П Р И К А З

«09» января 2018 г. г. Ставрополь №03-04/9

Об утверждении Регламента по предоставлению услуги
«Запись на прием к врачу»

В целях улучшения качества и доступности оказания медицинской помощи гражданам в ГБУЗ СК «Городская детская поликлиника №1» г. Ставрополя, на основании Положения о министерстве здравоохранения Ставропольского края, утвержденным постановлением Губернатора Ставропольского края от 16 августа 2012 г. № 564

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Регламент по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу» (далее - Регламент).
2. Гирич Т.А., заместителю главного врача по медицинской части, обеспечить организацию работы регистратуры и врачей амбулаторно-поликлинической службы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в соответствии с Регламентом.
3. Дерябину М.В., системному администратору:
- обеспечить доведение положений Регламента до обслуживаемого населения путем размещения соответствующих материалов на официальном сайте медицинского учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу stavgdp1@yandex.ru, и информационных стендах, расположенных в помещении медицинской организации;
- опубликовать Регламент на официальном сайте медицинского учреждения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу stavgdp1@yandex.ru.
4. Холодной И.А., главной медицинской сестре, обеспечить размещение копии Регламента для ознакомления посетителей медицинской организации непосредственно рядом с кабинетами врачей, оказывающих первичную медико-санитарную помощь.
5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач И.А. Боровская

Приложение №1
к приказу № 03-04/9
от «09» января 2018г.

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГБУЗ СК «ГДП №1» г. Ставрополя
_____ И.А.Боровская

РЕГЛАМЕНТ

1. Предмет регулирования Регламента

Регламент по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу» (далее-Регламент, Услуга) определяет порядок предоставления Услуги, устанавливает сроки и последовательность действий медицинской организации оказывающая первичную медико-санитарную помощь и осуществляющая первичный прием в амбулаторных условиях при предоставлении Услуги в ГБУЗ СК «Городская детская поликлиника №1» г. Ставрополя.

2. Круг заявителей

Заявителями являются лица, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования (далее - заявитель). От имени заявителя заявление о предоставлении Услуги может подавать законный представитель, либо лицо, действующее в силу полномочий, основанных на доверенности.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении Услуги

Получение сведений о местах нахождения и графике работы медицинской организации, предоставляющей Услугу, осуществляется посредством:
- размещения информации на официальном сайте медицинского учреждения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу stavgdp1@yandex.ru.
- по телефонам регистратуры медицинской организации
8(8652) 56-48-40, 8(8652)56-48-55;
- размещения информации на справочных стендах медицинской организации.

Консультации по порядку предоставления Услуги осуществляются сотрудниками медицинской организации при непосредственном обращении заявителя в поликлинику или по телефонам 8(8652)56-48-40, 8(8652)56-48-55;

4. Источники предоставления Услуги

Заявитель может получить Услугу посредством следующих источников:
- сайт Единый портал государственных услуг gosuslugi.ru;
- единый портал МЗ СК zdrav26.ru;
единый номер горячей линии министерства здравоохранения 8-800-200-26-03;
- альтернативная платформа медицина-онлайн
- сайт медицинского учреждения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу stavgdp1@yandex.ru.
- телефон регистратуры медицинской организации 8(8652)56-48-40, 8(8652)56-48-55;
- при личном обращении в регистратуру медицинской организации.

- информационный киоск (инфомат), установленный в холле медицинской организации;

Все вышеперечисленные источники записи являются равноценными. Не допускается предоставление преимущества при оказании Услуги тому или иному заявителю в зависимости от источника получения Услуги.

5. Результат предоставления Услуги

Результатом предоставления Услуги является резервирование за заявителем времени приема врача с последующей гарантией посещения врача в зарезервированное время.

6. Порядок получения Услуги

Обязательным условием для получения Услуги (за исключением получения Услуги при личном посещении регистратуры) является регистрация Заявителя в информационной системе медицинской организации. Для прохождения процедуры регистрации Заявителю или его законному представителю необходимо лично явиться в регистратуру медицинской организации, имея при себе полис обязательного медицинского страхования и документ, удостоверяющий личность, законный представитель должен также иметь доверенность.

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов или имеющим документы, оформленные ненадлежащим образом, оказывается только экстренная и неотложная помощь по жизненным показаниям.

Заочная регистрация Заявителя в информационной системе медицинской организации возможна только при наличии информации о Заявителе в едином реестре застрахованного населения Территориального фонда обязательного медицинского страхования Ставропольского края.

Талон на прием к врачу как в распечатанном, так и в электронном виде, является достаточным подтверждением резервирования за Заявителем времени приема врача.

Равноценными источниками получения талона на прием к врачу являются:
- сайт Единый портал государственных услуг gosuslugi.ru;
- единый портал МЗ СК zdrav26.ru;
- единый номер горячей линии министерства здравоохранения 8-800-200-26-03;
- альтернативная платформа медицина-онлайн
- сайт медицинского учреждения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу stavgdp1@yandex.ru.
- телефон регистратуры медицинской организации
8(8652)56-48-40, 8(8652)56-48-55;
- при личном обращении в регистратуру медицинской организации.
- информационный киоск (инфомат), установленный в холле медицинской организации;

В случае, если заявитель имеет возможность распечатать талон на прием к врачу заранее через инфомат, или его запись на прием подтверждена в электронном виде, то обращение перед приемом врача в регистратуру медицинской организации не является обязательным. В этом случае пациент направляется с медицинским полисом непосредственно к врачу в зарезервированное время. При этом специалистами медицинской организации обеспечена заблаговременная

передача амбулаторной карты пациента врачу, осуществляющему прием, до начала приема.

Если заявитель по каким-либо причинам не может в назначенное время явиться на прием к врачу, он должен известить об этом сотрудника регистратуры, либо отказаться от приема.

Плановая амбулаторная помощь предоставляется с учетом следующих условий:

запись на прием к врачам-специалистам осуществляется по предварительной записи за 10 рабочих дней по направлению от участковых-педиатров:

Понедельник дети от 0 до 18 лет;

Вторник (от 0 до 1 года, принимаются без талонов к врачам специалистам, кардиолог (Вторник, пятница) физиотерапевт через информационно-справочный терминал и через Интернет (Понедельник-Пятница). К окулисту талоны выдаются участковыми медицинскими сестрами (Вторник, четверг).

Среда, **Пятница** дети от 0 до 18 лет;

Четверг (от 0 до 1 года, принимаются без талонов к врачам специалистам, кардиолог (Вторник, пятница) физиотерапевт через информационно-справочный терминал и через Интернет(Понедельник-Пятница). К окулисту талоны выдаются участковыми медицинскими сестрами (Вторник, четверг).

Льготные категории граждан (дети-инвалиды, многодетные семьи и опекаемые дети). Запись осуществляется в регистратуре поликлиники в течении всей недели.

Понедельник, среда, с 07:30 в течении всего дня через информационно-справочный терминал, а также через Интернет, (http://zdrav26.ru и http://медицина-онлайн.рф) с направлением от участкового врача-педиатра (физиотерапевт, невролог, офтальмолог, оториноларинголог, хирург, ортопед, кардиолог).

При временном отсутствии технической возможности медицинский персонал осуществляет запись через регистратуру.

Повторное обращение к одному **врачу** специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения.

- срок ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме не более 10 рабочих дней;
- запись на диагностические исследования в краевые медицинские учреждения осуществляется путем внесения в журнал ожидания − при этом сроки ожидания зависят от количества выделяемых талонов для учреждения;
- срок ожидания оказания специализированной помощи, за исключением высокотехнологичной, медицинской помощи в стационарных условиях в плановой форме составляет не более 30 рабочих дней с момента выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию;

- обеспечение обязательного присутствия родителей или законных представителей при оказании медицинской помощи и консультативных услуг детям до 15 лет. В случае оказания медицинской помощи детям до 15 лет в отсутствие их родителей или законных представителей (при необходимости оказания экстренной помощи), решение о медицинском вмешательстве принимает консилиум, а при невозможности собрать консилиум - непосредственно лечащий (дежурный) врач с последующим уведомлением должностных лиц Учреждения и законных представителей.

7.Перечень ограничений при записи на прием:

- ограничение по территориально - участковому признаку. Участковые врачи при наличии таковых в медицинской организации закрепляются за участком. Услуга предоставляется только тем заявителям, которые прикреплены к соответствующему участку обслуживания медицинской организации по адресу регистрации либо в соответствии с заявлением о прикреплении.

- ограничение по наличию направления на прием. Услуга предоставляется только тем заявителям, у которых есть в наличии направление в медицинскую организацию на медицинскую услугу, осуществляемую специалистом, к которому производится запись на прием. Направление также может быть выписано к конкретному специалисту, специалисту определенной специальности.

Услуга предоставляется только тем заявителям, возраст которых соответствует возрастному диапазону, обслуживаемому врачом. Ограничение может быть установлено в соответствии с должностью специалиста. Также допустимо выделение дней в графике работы для приема детей в возрасте до 1 года («грудничковые дни») при условии наличия информации об ограничении приема во всех источниках записи.

8. Обязанности медицинской организации по предоставлению Услуги

Медицинская организация обязана предоставить возможность получения Услуги через все, указанные в разделе 1 настоящего Регламента источники (за исключением инфомата в случае его отсутствия).

Расписание приема должно быть доступно не менее чем на 14 календарных дней вперед от текущей даты.

Медицинская организация обязана предоставить возможность записи на прием ко всем врачам, осуществляющим первичный прием в амбулаторных условиях, при этом в случае необходимости ввести ограничение по территориально - участковому принципу, по наличию направления. Не допускается установление ограничений при осуществлении экстренной помощи.