



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(Минздрав Удмуртии)

РАСПОРЯЖЕНИЕ

05.02.2019

№ 0109

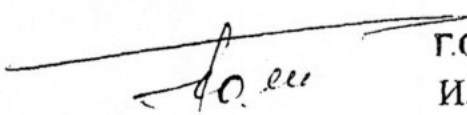
г. Ижевск

Об утверждении Регламента оказания медицинскими организациями государственной услуги «Запись на прием к врачу» в электронном виде

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить:
 - 1.1. Регламент оказания медицинскими организациями государственной услуги «Запись на прием к врачу» в электронном виде (далее – Услуга записи на прием к врачу) в соответствии с приложением 1 к настоящему распоряжению;
 - 1.2. перечень медицинских организаций, оказывающих Услугу записи на прием к врачу для самостоятельного получения услуги гражданами, в соответствии с приложением 2 к настоящему распоряжению;
 - 1.3. перечень медицинских организаций, оказывающих Услугу записи на прием к врачу по направлению гражданина из другой медицинской организации, в соответствии с приложением 3 к настоящему распоряжению.
2. Руководителям медицинских организаций, оказывающих Услугу записи на прием к врачу:
 - 2.1. организовать работу по оказанию гражданам Услуги записи на прием к врачу в соответствии с Регламентом;
 - 2.2. обеспечить информирование населения о возможности записи на прием к врачу в электронном виде.
3. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Удмуртской Республики от 03 апреля 2014 года № 293 «Об утверждении Порядка оказания медицинскими организациями государственной услуги «Запись на прием к врачу» в государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)».
4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на первого заместителя министра Г.О. Щербака, заместителя министра И.И. Амбражука.

Министр


Г.О. Щербак
И.Г. Титов

ТФОМС УР
Вх. № 2141

29 MAR 2019

**Регламент оказания медицинскими организациями государственной услуги
«Запись на прием к врачу» в электронном виде
(далее - Регламент)**

1. Общие положения

1.1. Область применения

Настоящий Регламент определяет алгоритм ведения сервиса формирования расписания приемов специалистов и его использования гражданами, застрахованными в системе обязательного медицинского страхования, в целях оказания государственными медицинскими организациями Удмуртской Республики государственной услуги «Запись на прием к врачу» в электронном виде для последующего получения медицинской помощи в амбулаторных условиях в плановой форме в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Удмуртской Республики (далее Сервис, Услуга записи на прием к врачу).

Сервис обеспечивает функционирование государственной услуги «Запись на прием к врачу» в электронном виде в следующих информационных ресурсах:

1) В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг, ЕПГУ) по следующему адресу в сети Интернет:

<http://gosuslugi.ru>.

Режим работы Услуги – 24x7.

2) В государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)», определенной Постановлением Правительства Удмуртской Республики от 30 декабря 2013 года № 621 «О государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Региональный портал государственных и муниципальных услуг, РПГУ) по следующим адресам в сети Интернет:

<http://uslugi.udmurt.ru/Services/Show/304> и

<http://услуги.удмуртия.пф/Services/Show/304>.

Режим работы Услуги – 24x7.

3) В информационно-справочных сенсорных терминалах (инфоматах), размещенных в государственных медицинских организациях Удмуртской Республики.

Режим работы Услуги определяется режимом работы медицинской организации.

4) На рабочих местах медицинских работников в государственных медицинских организациях Удмуртской Республики.

5) В информационной системе, размещенной по следующему адресу в сети Интернет:

<https://igis.ru/online/>

Режим работы Услуги – 24x7.

1.2. Пользователи Сервиса

Пользователями Сервиса являются:

- граждане РФ, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования;

- работники медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

2. Регламент получения гражданином государственной услуги «Запись на прием к врачу» с использованием Сервиса

Получение гражданином государственной услуги «Запись на прием к врачу» с использованием Сервиса (далее – Услуга) представляет собой процесс внесения записи в Сервис, содержащий сведения о резервировании временного промежутка в расписании рабочего времени врача для получения медицинской помощи в плановой форме при посещении гражданином медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях:

- первичную доврачебную медико-санитарную помощь;
- первичную врачебную медико-санитарную помощь;
- первичную специализированную медико-санитарную помощь.

Гражданин может записаться на прием к врачу с использованием Сервиса лично или через медицинского работника только на свободное для этого время, определенное специалистами медицинской организации.

Для просмотра расписания работы или записи на прием к врачу гражданин или медицинский работник определяет медицинскую организацию. После выбора медицинской организации отображается график работы всех специалистов. Для того, чтобы записаться на прием к необходимому специалисту, необходимо выбрать его в списке. В отобразившемся графике работы пользователю предлагаются временные промежутки в расписании рабочего времени врачей (номерки), доступные для записи в электронном виде.

При выборе одного из доступных номерков и вводе персональной идентификационной информации Сервис осуществляет проверку сведений о возможности записи путем направления запроса в медицинскую организацию.

Запрос в медицинскую организацию содержит следующие данные гражданина:

- фамилия,
- полис обязательного медицинского страхования (далее – Полис ОМС).

Только при наличии подтверждения идентификационной информации со стороны Сервиса, запись сохраняется в Сервисе.

Если данные, указанные гражданином при самостоятельной записи, не подтверждаются, запись не сохраняется. В этом случае для записи на прием гражданин может обратиться непосредственно в медицинскую организацию.

О факте сохранения или не сохранения записи граждан уведомляется Сервисом немедленно.

После получения Услуги гражданин при обращении за медицинской помощью обязан предъявить сотруднику медицинской организации документ, который использовался при записи на прием с использованием Сервиса (Полис ОМС).

При отсутствии желаемого времени в расписании приема врача, гражданин может записаться на прием при непосредственном обращении в регистратуру медицинской организации или по телефону.

Гражданин имеет право отказаться от записи на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом регистратора не позднее, чем за 45 минут до назначенного времени приема, отменив запись через Сервис.

Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, и не нуждающийся в оказании неотложной медицинской помощи на момент обращения, принимается в соответствии с правилами внутреннего распорядка для пациентов, действующими в медицинской организации.

3. Порядок деятельности медицинских организаций при оказании услуги «Запись на прием к врачу» с использованием Сервиса

3.1. Порядок формирования расписания приема граждан врачами

Информация о расписании работы специалистов медицинских организаций публикуется из программного обеспечения, автоматизирующего деятельность регистратуры медицинской организации.

Заведующий регистратурой (старший администратор) или иное ответственное лицо медицинской организации, составляет расписание, руководствуясь:

- штатным расписанием работников;
- графиком работы врачей, с учетом праздничных, рабочих дней и др.;
- графиком отпусков работников;
- действующими правилами формирования расписания, утверждаемыми в медицинской организации, 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 граждан врачами должно включать следующие параметры и свойства:

- № 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.) согласно приказа Министерства здравоохранения СССР от 22 июля 1987 г. № 902 «Об отмене планирования и оценки работы амбулаторно-поликлинических учреждений по числу посещений».

Руководитель медицинской организации или лицо им уполномоченное:

- 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.

Регистратор или иное ответственное лицо медицинской организации:

- заносит информацию о расписании;
- задает период времени для формирования строк расписания (не менее, чем на 2 недели);
- формирует строки расписания на заданный период времени;
- активирует расписание в Сервисе.

Данные об утвержденных расписаниях приема граждан врачами должны поступать в Сервис для формирования номерков не менее, чем за 2 недели до начала периода действия расписания.

В соответствии с действующим расписанием приема граждан врачами рабочее время врача может подразделяться на следующие три части:

- зарезервированное для записи граждан посредством Сервиса;
- зарезервированное для записи граждан при личном обращении в медицинскую организацию либо по телефону;
- зарезервированное для записи льготных категорий граждан, а также для экстренных случаев обращения граждан в порядке очереди с учетом приоритетности.

3.2. Изменения в расписании приема граждан врачами

В случае необходимости внесения изменений в утвержденное ранее расписание приема граждан врачами, по решению руководителя медицинской организации, ответственный работник незамедлительно вносит изменения в установленный график приемов. Основанием для внесения изменений в утвержденное расписание приема граждан врачами являются экстренные изменения в расписании по причине болезни врача, внепланового отпуска или других обстоятельств.

Граждане, записавшиеся на прием к врачу до момента изменения расписания, должны уведомляться об изменениях в расписании приема и возможностях переноса даты приема любым из указанных способов (при наличии соответствующих контактных данных гражданина):

- по телефону,
- по электронной почте.

Ответственным за оповещение является заведующий регистратурой (старший администратор).

Гражданам, записавшимся на прием к врачу в первый день его отсутствия, предлагается записаться на прием к врачу, замещающему отсутствующего.

3.3. Порядок изменения параметров предоставляемой Услуги

Если прием врачом записанного гражданина стал недоступен по инициативе медицинской организации, гражданин информируется об этом. Гражданину регистратором должно быть предложено альтернативное время приема. Для изменения параметров записи гражданина на прием к врачу работник регистратуры

должен внести соответствующие изменения, включающие данные о дате и времени приема, № кабинета и ФИО врача. Основанием, влекущим изменение параметров Услуги, является необходимость внесения изменений в фактическое расписание в связи с:

- внеплановым отпуском врача;
- экстренными изменениями в расписании по причине болезни врача или других обстоятельств.

3.4. Порядок деятельности в случае отсутствия связи между медицинской организацией и Сервисом

При отсутствии связи между медицинской организацией и Сервисом запись граждан на прием к врачу посредством использования Сервиса невозможна, предоставление услуги записи граждан на прием приостанавливается до полного восстановления связи, гражданам предоставляется возможность записи на прием при обращении в регистратуру или по телефону. После восстановления связи все необходимые данные о расписании приема граждан врачами в автоматическом режиме передаются в Сервис.

3.5. Порядок деятельности медицинских организаций при оказании услуги «Запись на прием к врачу» с использованием Сервиса

Медицинские организации, предоставляющие услугу записи на прием к врачу с использованием Сервиса, определяют должностных лиц, ответственных за проверку полноты и качества информации, размещенной в Сервисе.

Регистратор медицинской организации:

- не менее чем за 30 минут до начала рабочего дня, предоставляет каждому врачу в бумажном и/или электронном виде список граждан, записавшихся на прием, в том числе с использованием Сервиса;
- обеспечивает доставку необходимой для приема медицинской документации гражданина, записавшегося на прием к специалисту с использованием Сервиса, в день приема.

Руководитель медицинской организации несет ответственность:

- за полноту и достоверность информации, размещенной в Сервисе,
- за качество предоставляемой Услуги,
- за доступность оказания Услуги для граждан в режиме 24x7.

3.5.1. Особенности деятельности медицинских организаций, оказывающих услугу «Запись на прием к врачу» для самостоятельного получения услуги гражданами, с использованием Сервиса

Медицинские организации, оказывающие услугу «Запись на прием к врачу» для самостоятельного получения услуги гражданами, предоставляют Услугу с целью получения первичной медико-санитарной помощи, включая первичную доврачебную медико-санитарную помощь, первичную врачебную медико-санитарную помощь, первичную специализированную медико-санитарную помощь, к следующим врачам:

- врач-терапевт участковый,
- врач педиатр участковый

врач-общей практики (семейный врач),
врач-хирург,
врач-акушер-гинеколог,
врач-офтальмолог,
врач-оториноларинголог,
врач-стоматолог,
врач-стоматолог-терапевт,
врач-стоматолог детский,
врач-стоматолог-хирург,
врач-ортодонт,
врач-психиатр детский,
врач-психиатр подростковый,
врач-фтизиатр,
врач-психиатр,
врач-психиатр-нарколог,
врач-детский хирург,

а также к другим специалистам, в соответствии с регламентом, определенным медицинской организацией, включая фельдшера, акушерку, зубного врача.

Прием граждан в медицинской организации, имеющей прикрепленное население, осуществляется по участковому принципу в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15 мая 2012 года № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07 марта 2018 года № 92н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям».

Реализация процедуры выбора гражданином медицинской организации или изменение обслуживающей медицинской организации осуществляется в соответствии с положениями:

- статей 18, 19 и 21 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- статьи 16 Федерального закона от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»;

- приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 г. № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Медицинские организации Удмуртской Республики обеспечивают возможность записи на прием к врачу с использованием:

- Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), размещенного по адресу gosuslugi.ru (для медицинских организаций, имеющих прикрепленное население);

- Регионального портала государственных и муниципальных услуг;

- информационно-справочных сенсорных терминалов (инфоматов) – при их наличии:

- официального сайта медицинской организации со ссылкой на ЕПГУ, РПГУ;
- информационной системы, размещенной по следующему адресу в сети Интернет <https://igis.ru/online>;
- с рабочего места лечащего врача при записи гражданина на повторный прием или к другому специалисту, в том числе к специалисту другой медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях, при наличии для этого медицинских показаний.

3.5.2. Особенности деятельности медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь по направлению гражданина из другой медицинской организации, при оказании услуги «Запись на прием к врачу» с использованием Сервиса

Медицинские организации, оказывающие медицинскую помощь по направлению гражданина из другой медицинской организации, включая медицинские организации, оказывающие специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь, предоставляют Услугу с целью получения первичной специализированной медико-санитарной помощи.

Услуга производится:

- с рабочего места лечащего врача, направляющего гражданина, в том числе другой медицинской организации;
- через регистратуру медицинской организации, при отсутствии связи с Сервисом, а также, если данные гражданина не идентифицируются Сервисом.

При этом лечащим врачом, направляющим гражданина, оформляется электронное направление, в котором указывается наименование медицинской организации, куда направляется гражданин, фамилия с инициалами врача, к которому направляется пациент, дата и время приема.

4. Информирование населения о доступности Сервиса

Медицинские организации Удмуртской Республики, оказывающие услугу записи на прием к врачу с использованием Сервиса, обеспечивают у каждого места регистрации на прием к врачу, в местах приема граждан размещение на информационных стендах сообщений, удобных для восприятия (тип шрифта «Arial», размер шрифта не менее «24»; формат листа не менее А4), информирующих о возможности записи на прием к врачу с использованием:

- официального сайта медицинской организации;
- Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
- Регионального портала государственных и муниципальных услуг;
- информационно-справочных сенсорных терминалов (инфоматов).

**Перечень медицинских организаций Удмуртской Республики,
оказывающих государственную услугу «Запись на прием к врачу»
для самостоятельного получения услуги гражданами**

1.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Консультативно-диагностический центр Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
2.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканская стоматологическая поликлиника Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
3.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Алнашская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
4.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Балезинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
5.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Вавожская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
6.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Воткинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
7.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Глазовская межрайонная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
8.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Граховская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
9.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Дебёсская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
10.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Завьяловская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
11.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Игринская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
12.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Каракулинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
13.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Камбарская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
14.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Кезская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
15.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Кизнерская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
16.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Киясовская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
17.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Красногорская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
18.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Малопургинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
19.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Можгинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
20.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Сарапульская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
21.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Селтинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»

68.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканский центр медицинской профилактики Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
69.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканская клиническая туберкулезная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
70.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Можгинский межрайонный противотуберкулезный диспансер Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
71.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Сарапульский межрайонный противотуберкулезный диспансер Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
72.	казенное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Воткинский межрайонный противотуберкулезный диспансер Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
73.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Глазовский межрайонный противотуберкулезный диспансер Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
74.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканский клиничко-диагностический центр Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
75.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканская клиническая инфекционная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»

Приложение 3 к распоряжению
от 05.02.2019 № 0109

**Перечень медицинских организаций Удмуртской Республики,
оказывающих государственную услугу «Запись на прием к врачу» по
направлению гражданина из другой медицинской организации**

1.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Первая республиканская клиническая больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
2.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканский клинико-диагностический центр Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
3.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканская офтальмологическая клиническая больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
4.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканский кожно-венерологический диспансер Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
5.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканский клинический онкологический диспансер Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
6.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканская клиническая инфекционная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
7.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканская детская клиническая больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»