



ПРАВИТЕЛЬСТВО СЕВАСТОПОЛЯ
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

ПРИКАЗ

«10» 12. 2018 2018

№ 1141

Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги «Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры»

В соответствии с Федеральным Законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», с целью дальнейшего совершенствования оказания медицинской помощи жителям города Севастополя

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры» (далее – Регламент) (приложение №1);

2. Главным врачам медицинских организаций, подведомственных Департаменту здравоохранения города Севастополя, обеспечить исполнение Регламента во вверенных учреждениях;

2. Главному врачу ГБУЗС «Медицинский информационно-аналитический центр» обеспечить техническую поддержку и контроль исполнения Регламента в медицинских организациях.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Департамента здравоохранения города Севастополя Малишевского М.В.

Директор Департамента

С.Ю. Шеховцов

УТВЕРЖДЕН
приказом Департамента
здравоохранения г.
Севастополя
от 10.12.2018 № 1141

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Департамента здравоохранения города Севастополя
по предоставлению государственной услуги
«Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу,
диагностические исследования и лечебные процедуры»

Содержание:

I. Общие положения

- 1) Предмет регулирования административного регламента
- 2) Круг заявителей
- 3) Требования к порядку информирования о предоставлении услуги
- 4.) Требования к составлению электронного расписания

II. Стандарт предоставления государственной услуги

- 1) Наименование государственной услуги
- 2) Наименование организаций, предоставляющих услугу
- 3) Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуги
- 4) Описание результата предоставления государственной услуги
- 5) Перечень нормативно - правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с оказанием государственной услуги
- 6) Исчерпывающий перечень документов (сведений), необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги
- 7) Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги
- 8) Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и(или) отказа в предоставлении государственной услуги
- 9) Порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги в электронном виде

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

- 1) Состав административных процедур в рамках предоставления государственной услуги
- 2) Последовательность выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги при первичном обращении и записи к врачам, не требующим специализированного направления
- 3) Последовательность выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги при обращении к специалистам,

требующим специализированного направления, а также на лабораторные и диагностические исследования

- 4) Последовательность выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги для пациентов, состоящих на Д-учете, а также предварительная запись пациентов на прохождение диспансеризации/профосмотра
- 5) Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента при обращении в регистратуру или колл-центр (при наличии) медицинской организации
- 6) Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации
- 7) Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента
- 8) Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации

IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

- 1) Порядок и периодичность осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений
- 2) Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля полноты и качества предоставления государственной услуги
- 3) Ответственность должностных лиц медицинской организации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги
- 4) Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля предоставления государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Приложение №1 - перечень медицинских организаций города Севастополя, на которых распространяется действие Регламента

Приложение №2 - схема прикрепления/открепления к МО

Приложение №3 - алгоритм записи на первичный прием к врачу/лабораторно-инструментальное исследование

Приложение №4 - алгоритм записи пациентов состоящих на Д-учете

Приложение №5 - алгоритм записи пациента, на прохождение диспансеризации/профосмотра

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент Департамента здравоохранения города Севастополя по предоставлению государственной услуги "Запись на прием к врачу" (далее - Административный регламент) определяет порядок и стандарт предоставления государственной услуги по осуществлению предварительной записи пациента на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры самостоятельно или по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием, для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, первого и второго уровней, в медицинских организациях, подведомственных Департаменту здравоохранения города Севастополя (далее - Департамент), а также внесению изменений и отмены указанной записи.

Административный регламент устанавливает порядок взаимодействия сотрудников медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, при предоставлении услуги с пациентами, обратившимися за получением услуги, или состоящим на диспансерном учете, а также порядок использования пациентами терминала самозаписи (далее - инфомат), интернет порталы для самозаписи, call-центра или при само обращении в регистратуру для получения услуги.

Административный регламент не распространяется на правоотношения, связанные с оказанием медицинской помощи в неотложной и экстренной формах.

1.2. Круг заявителей

Заявителями на получение государственной услуги могут являться:

- физическое лицо, обратившееся за предоставлением услуги для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи (далее - пациент).

- физическое лицо, являющееся законным представителем пациента, обратившееся за предоставлением услуги для получения пациентом первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи (далее - представитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.3.1. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить:

- на официальном сайте Департамента в сети Интернет <http://https://sevdz.ru> в разделе Департамент / Организации и учреждения;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru> (далее - ЕПГУ) в сети Интернет;

- на интернет-портале государственных и муниципальных услуг Севастополя <http://www.gosuslugi92.ru> (далее – РПГУ) в сети Интернет

- на Региональном портале медицинских услуг <https://doctor92.ru> (далее Портал записи к врачу) в сети Интернет;
- на официальных сайтах медицинских организаций, подведомственных Департаменту в сети Интернет; в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);
- по номеру телефона Единого контакт-центра Севастополя (далее - ЕКЦ) – 8(800)733-33-35;
- по телефонам медицинских организаций, подведомственных Департаменту;
- на информационных стенах в помещениях медицинских организаций, подведомственных Департаменту.

На информационных стенах содержится следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- указатели расположения кабинетов приема специалистов и режим их работы;
- таблица сроков предоставления государственной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди ожидания, времени приема документов и т.д.;
- порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов, предоставляющих государственную услугу.

1.3.2. При информировании о порядке предоставления государственной услуги сообщается следующее:

- порядок предоставления услуги;
- местонахождение и график работы медицинских организаций;
- расписание приема врачей медицинских организаций;
- справочные телефоны медицинских организаций;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых сотрудниками медицинских организаций в ходе предоставления услуги;
- и другие интересующие вопросы.

1.3.3. Термины и определения:

Горизонт записи - период времени, на который разрешена запись, исчисляемый от даты обращения.

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

(далее ЕПГУ) - государственная информационная система, обеспечивающая, в том числе предоставление услуг государственных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) (www.gosuslugi.ru).

Медицинская организация (далее - МО) - медицинская организация, подведомственная Департаменту здравоохранения города Севастополя, осуществляющая первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, выбранная пациентом для получения медицинской помощи самостоятельно, а также по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием.

Полис обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС) - один из следующих документов:

1) полис ОМС - документ, удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, выданный лицам, застрахованным по программе обязательного медицинского страхования, в г. Севастополе и в других субъектах Российской Федерации;

2) временное свидетельство обязательного медицинского страхования - документ, подтверждающий оформление полиса ОМС и удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, действительный до момента получения полиса ОМС, но не более тридцати рабочих дней со дня его выдачи.

Региональный портал медицинских услуг (далее - РПГУ) - функциональный модуль, обеспечивающий предоставление услуги "Запись на прием к врачу" (<https://doctor92.ru>).

Единый контакт-центр здравоохранения города Севастополя (далее - ЕКЦ) - служба записи на прием к врачам и прием обращений граждан в г. Севастополе: 8-800-733-33-35.

Единая система идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА) - информационная система, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (граждан-заявителей и должностных лиц органов исполнительной власти) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах.

1.4. Требования к составлению электронного расписания

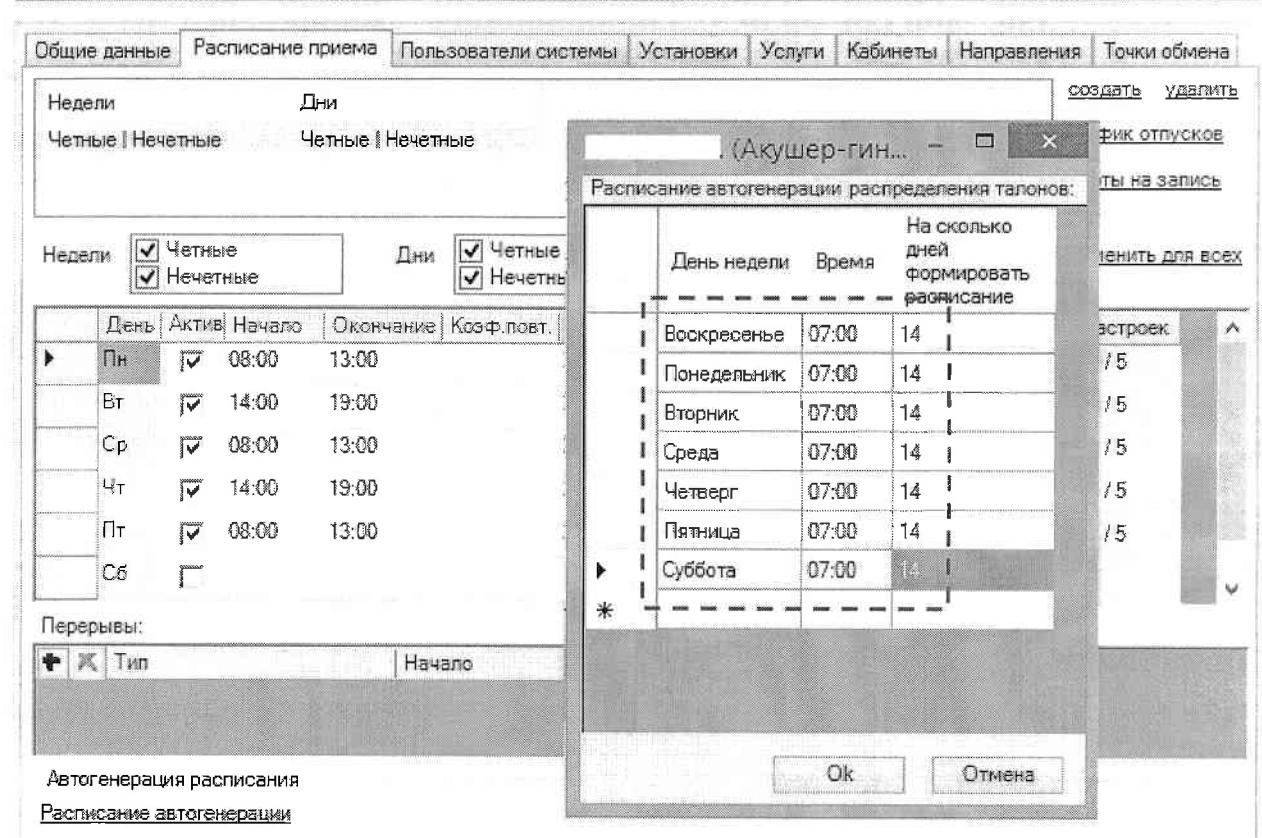
Минимальная квота на предварительную запись (по всем возможным каналам записи) на прием к врачу в медицинских организациях, ведущих первичный прием граждан, составляет 100% от общего времени ведения

Группировать по:		Запись ОМС				Платные услуги				Применять для всех дней	
<input checked="" type="radio"/> каналам записи		День	Амб.запись	Удаленная запись	Предварит.запись	Тип учета					
	<input type="radio"/>	Пн	100	100	100	Процент					
		Вт	100	100	100	Процент					
		Ср	100	100	100	Процент					
		Чт	100	100	100	Процент					
		Пт	100	100	100	Процент					
		Сб	100	100	100	Процент					
		Вс	100	100	100	Процент					

приема врача.

Составление расписания приема врача включает в себя:

- временные отрезки для приема граждан в соответствии с приказами Министерства здравоохранения РФ, Департамента здравоохранения г. Севастополя;
- автоматическую генерацию расписания не менее чем на 14 суток;
- время автоматического генерирования расписания ежедневно в 07:00, включая выходные дни;



- соотношение талонов первичных и повторных приемов для врачей, на каждый день, в зависимости от специальности определяется медицинской организацией, согласовывается с Департаментом и утверждается приказом главного врача медицинской организации;
- количество талонов на медицинские осмотры, профилактические осмотры, диспансеризацию определяется медицинской организацией, согласовывается с Департаментом и утверждается приказом главного врача медицинской организации;
- количество, время и продолжительность проведения квартцевания, перерывов определяется медицинской организацией, и утверждается приказом главного врача медицинской организации;
- определение квот и открытие для записи расписаний специалистов/кабинетов, осуществляющих прием пациентов из других медицинских организаций, определяется медицинской организацией, согласовывается с Департаментом и утверждается приказом главного врача МО;

Общие данные	Расписание приема	Пользователи системы	Установки	Услуги	Кабинеты	Направления	Точки обмена
Региональный сервис							
<input checked="" type="checkbox"/> Запись через Инфомат <input checked="" type="checkbox"/> Удаленная запись <input checked="" type="checkbox"/> Запись через web-портал <input checked="" type="checkbox"/> Запись через Call-центр		<input checked="" type="checkbox"/> Запись через федеральный сервис <input checked="" type="checkbox"/> Прием прикрепленных <input type="checkbox"/> Прием диспансерных <input type="checkbox"/> Прием по направлению					
Федеральный/региональный сервис							
ФЭР-2 Интеграция ЕГИС (ПГУ)							
ID врача/очереди:							
Должность:					Участок:		
Медицинская специальность:							
Номер кабинета:				Время бронирования:			(в мин.)
Ограничение записи:			(в днях)	Интервал между посетителями:			(в мин.)
Метод оплаты:							
Тип очереди:	обычная						
Статус очереди:	активна						
<input type="button" value="Обновить расписание"/>							
<input checked="" type="checkbox"/> Автоматическое подтверждение <input type="checkbox"/> Динамическая запись <input checked="" type="checkbox"/> Очередь активируется автоматически <input type="checkbox"/> Квотируемость очереди				<input type="checkbox"/> Возможность записи в лист ожидания			
Доступ к записи <input checked="" type="checkbox"/> Веб-регистратура <input checked="" type="checkbox"/> Call-центр <input type="checkbox"/> МИС <input checked="" type="checkbox"/> Портал госуслуг <input checked="" type="checkbox"/> Терминал							
<input type="button" value="Ok"/> <input type="button" value="Отмена"/>							

Группировать по:

каналам записи
 дням недели

<input checked="" type="radio"/> Запись ОМС		<input type="radio"/> Платные услуги		Применить для всех дней	
День	Амб.запись	Удаленная запись	Предварит.запись	Тип учета	
Пн	100	100	100	Процент	
Вт	100	100	100	Процент	
Ср	100	100	100	Процент	
Чт	100	100	100	Процент	
Пт	100	100	100	Процент	
Сб	100	100	100	Процент	
Вс	100	100	100	Процент	

- учет графика отпусков медицинского персонала;
- определение квот для направления внутри структурных подразделений медицинской организации на прием к узким специалистам, определяется медицинской организацией и утверждается приказом главного врача.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Государственная услуга «Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры».

2.2. Наименование организаций, предоставляющих услуги

Предоставление услуги осуществляют медицинские организации, подведомственные Департаменту, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней согласно приложению №1 к настоящему регламенту.

2.3. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуги

Услуга предоставляется бесплатно.

2.4. Описание результата предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является распечатанный талон либо реквизиты талона, при обращении по телефону, с указанием даты и времени приема, наименования медицинской организации и ФИО специалиста, к которому осуществлена запись.

2.5. Перечень нормативно - правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с оказанием государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Приказ Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 №406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
- Приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

2.6. Исчерпывающий перечень документов (сведений), необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

При прикреплении в МО необходим паспорт (свидетельство о рождении для детей до 14 лет, или другой документ удостоверяющий

личность), полис ОМС, полученный в любом субъекте РФ, СНИЛС (оригиналы документов);

2.6.1. В дальнейшем для получения услуги пациент предоставляет следующие документы (сведения):

- 1) при обращении в регистратуру - полис ОМС;
- 2) при обращении с помощью инфомата - полис ОМС;
- 3) при обращении посредством Портала записи к врачу - логин и пароль профиля в ЕСИА;
- 4) при обращении через ЕПГУ - логин (или СНИЛС) и пароль профиля в ЕСИА;
- 5) при обращении через РПГУ - логин (или СНИЛС) и пароль профиля в ЕСИА;
- 6) при обращении через ЕКЦ или call-центр поликлиники номер полиса ОМС, ФИО.

2.6.2. Законный представитель пациента предоставляет документы (сведения), идентифицирующие пациента и удостоверяющие его права законного представителя.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги не предусмотрено, за исключением отсутствия необходимых документов (сведений), предусмотренных пунктом 2.6.1. настоящего Административного регламента

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и(или) отказа в предоставлении государственной услуги

Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- предоставления гражданином документов, не соответствующих перечню, либо непредставления всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6 настоящего регламента;

2.9. Порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги в электронном виде

2.9.1. Запись на прием к врачу может быть осуществлена лично при непосредственном обращении в регистратуру, по телефону либо в электронной форме.

2.9.2. Режимы работы различных каналов связи:

- 1) путем личного обращения либо телефонного звонка в регистратуру медицинской организации (далее - регистратура), запись доступна в часы работы регистратуры;

2) путем обращения в колл-центр медицинской организации (при наличии) по телефону, запись доступна в часы работы колл-центра медицинской организации;

- 3) путем обращения в ЕКЦ по телефону, запись доступна в часы

работы ЕКЦ;

- 4) с использованием инфомата, запись доступна в часы работы медицинской организации;
- 5) с использованием ЕПГУ, запись доступна в круглосуточном режиме;
- 6) с использованием РПГУ, запись доступна в круглосуточном режиме;
- 7) с использованием Портала записи к врачу, запись доступна в круглосуточном режиме.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

3.1. Состав административных процедур в рамках предоставления государственной услуги

Для получения государственной услуги «Запись на прием к врачу» пациент должен быть прикреплен к медицинской организации, в которую обращается за получением медицинской помощи.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прикрепление заявителя к врачебному участку МО, в том числе:

- прием документов, регистрация заявления о прикреплении к врачебному участку МО;
- рассмотрение заявления о прикреплении к врачу участку и принятие решения о прикреплении заявителя к МО;
- в случае если на момент подачи заявления пациент прикреплен к другой МО, организовать процесс открепления (*Приложение №2*)
- информирование заявителя о результате предоставления услуги и направление результата предоставления услуги заявителю.

2) запись на прием к врачу, в том числе:

- идентификация пациента;
- прием обращения гражданина;
- предоставление информации об оказании услуги;
- активный вызов пациентов, состоящих на Д-учете;
- активный вызов пациентов на прохождение очередной диспансеризации/профосмотра;
- запись в электронное расписание РМИС;
- при необходимости внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента либо медицинской организации;
- при необходимости отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента либо медицинской организации.

3.2. Последовательность выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги при первичном обращении и записи к врачам, не требующим специализированного направления

3.2.1. Прикрепление заявителя к МО

Осуществляется согласно приказу Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

3.2.2. Самостоятельная запись на прием к врачу/лабораторно-инструментальное исследование (Приложение №2)

Самостоятельно пациент может записаться к следующим врачам: терапевт-участковый, педиатр-участковый, врач общей практики, семейный врач, терапевт-стоматолог, зубной врач, офтальмолог, оториноларинголог, хирург, акушер-гинеколог.

Для записи к другим узким специалистам требуется направление от участкового врача. Для записи на лабораторные и инструментальные исследования требуется направление от лечащего врача.

Первичная запись на прием к врачу осуществляется следующими способами:

- запись по телефону: ЕКЦ, call-центр МО;
- запись через инфомат;
- запись через интернет ресурсы: ЕПГУ, РПГУ, Портал записи;
- личное посещение регистратуры.

Повторная запись на прием осуществляется в «Витакор РМИС» врачом во время приема пациента. Врач обязан либо записать пациента на повторный прием, либо закрыть случай обращения в «РМИС»

3.2.3 Запись по телефону: ЕКЦ, call-центр МО

1) Идентификация пациента в системе

Пациент сообщает оператору ЕКЦ, call-центр МО номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

Оператор колл-центра вводит в «Витакор РМИС» номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, предоставленными пациентом.

Идентификация пройдена, если данные о пациенте найдены в «Витакор РМИС». В случае если данные о пациенте отсутствуют в «Витакор РМИС», оператор сообщает пациенту об отсутствии регистрации в системе и предлагает обратиться в регистратуру медицинской организации, к которой прикреплен пациент для регистрации в системе.

2) Оператор уточняет у пациента МО, специализацию врача. В случае, если в МО установлен участково-территориальный принцип, то оператор записывает пациента к врачу, за которым закреплен участок по месту житель-

ства пациента. В случае, если в МО не установлен принцип записи по участкам, то пациент может выбрать любого врача, к которому открыта запись;

3) Оператор выбирает в системе МО, специализацию врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать ФИО врача;

4) Оператор проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи.

5) При наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время приема.

6) При выборе пациентом даты и времени приема создает запись в системе и сообщает пациенту реквизиты талона.

7) При отсутствии свободных интервалов информирует об этом пациента, записывает в другую медицинскую организацию, либо предлагает записаться посредством любого удобного канала записи.

Поиск амбулаторной карты

Поиск пациентов

По № карты, ФИО, году рождения, № полиса | По адресу

Полис ОМС

Новый пациент

Пациент

ФИО: Станиславовна | Дата рождения: 06.1963

Адрес: 299022, г. Севастополь, ул. Кронштадская

Документ: Паспорт гражданина РФ: 45 14

Полис ОМС: 8853630688 | Крымская страховая медицинская компания

Соц. статус: Работает

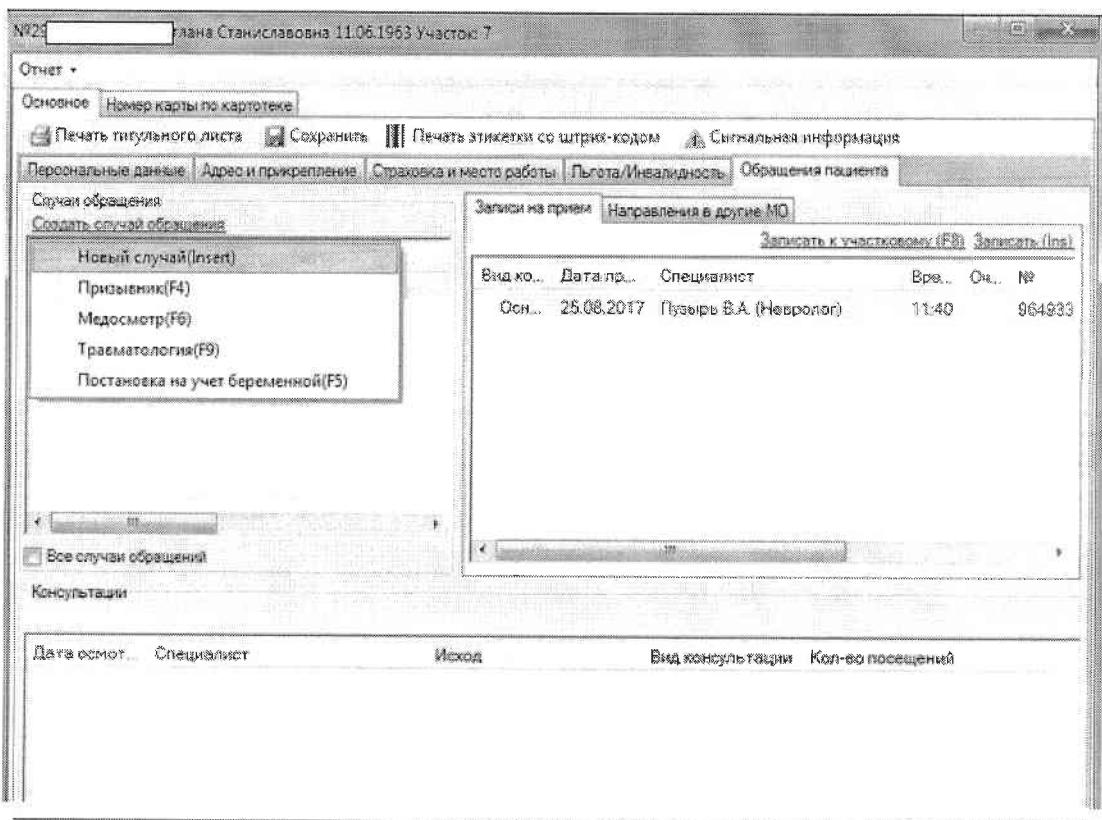
Место уч/раб:

Номер карты: 3 | Прикрепление: 9203 | Участок: 7 | Прикреплен

Обращения пациента

Сообщение о состоянии: Отображать все случаи

Дата обращ.: Направление | Цель обращ.: Дата зак..



3.2.4 Запись через инфомат

При обращении посредством инфомата пациент считывает номер полиса ОМС с помощью встроенного сканера штрих-кодов или вводит номер полиса ОМС вручную.

При успешной идентификации пациента на дисплее информационного киоска выводится сообщение об успешном выполнении действия. В случае если данные о пациенте с представленным номером полиса ОМС отсутствуют в системе, на дисплее информационного киоска отображается сообщение об отсутствии регистрации в системе и необходимости обратиться в регистратуру.

Для осуществления предварительной записи на прием к врачу, с использованием инфомата пациент выполняет следующие действия:

- 1) выбирает в информационном киоске из сформированного системой списка специальность и ФИО врача;
- 2) выбирает удобную дату и время в окне дисплея информационного киоска с доступными временными интервалами и затем выбирает опцию "Записаться на прием";
- 3) осуществляет идентификацию в системе;
- 4) распечатывает талон на прием.

В случае отсутствия свободных интервалов для записи на дисплее инфомата, пациент вправе обратиться в регистратуру медицинской организации.

10:15
24 октября

[ПОСМОТРЕТЬ РАСПИСАНИЕ](#)

Запись на прием

Чтобы записаться на прием, на

ГБУЗС "МИАЛЦ"
 ГБУЗС "Городская больница №1 им. Н.И. Пирогова"
 ГБУЗС "Городская больница №2"
 ГБУЗС "Городская больница №3 им. Даши Севастопольской"
 Статус: есть прикрепление
 ГБУЗС "Городская больница №4"
 ГБУЗС "Городская больница №9"
 ГБУЗС "Кожно-венерологический диспансер"

Серия и номер полиса
8653630888000012

1 2 3
4 5 6
7 8 9
С 0 <

[Далее](#)

ФИО: [REDACTED] СВЯТЫЙ

Артик А.В.
Городская клиническая больница №1 им. Н.И. Пирогова
Кабинет: Кабинет №101
Прием: Понедельник, 22.10.2018, 17:10-18:10

Калиницева А.С.
Городская клиническая больница №1 им. Н.И. Пирогова
Кабинет: Кабинет №101
Прием: Понедельник, 22.10.2018, 17:10-18:10

17:10 17:20

[Записаться](#)

[Назад](#) [Следующая неделя](#)



3.2.5 Запись через интернет ресурсы: ЕПГУ, РПГУ, Портал записи

В случае первичного обращения пациента через ЕПГУ, РПГУ, Портал записи к врачу пациент создает новый профиль пользователя, в случае повторных обращений - вводит логин и пароль созданного профиля. Идентификация на вышеперечисленных Интернет-ресурсах осуществляется с осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством города Севастополя.

При осуществлении предварительной записи с использованием ЕПГУ, РПГУ, Портала записи пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;
- 2) выбирает, медицинскую организацию, специальность врача, к которому необходимо произвести запись;
- 3) выбирает удобную дату и время приема.

Пациент получает оповещение о записи выбранным способом. При наличии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты пациента и при его согласии на получение оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, получает оповещение о записи выбранным способом.

Поиск лечебного учреждения по месту жительства							показать все филиалы
ГБУЗС "Врачебно-физкультурный центр" ★ ★ ★ ★ г. Севастополь, Стратейской улица, 1							показать филиалы
ЧУ "Клиника Медео Севастополь" ★ ★ ★ ★ г. Севастополь, ул. Хрусталева, д. 84							показать филиалы
ГБУЗС "Севастопольская городская психиатрическая больница" ★ ★ ★ ★ 299014, г. Севастополь, Филоновское шоссе, 16							показать филиалы
ГБУЗС "Севастопольский противотуберкулезный диспансер" ★ ★ ★ ★ г. Севастополь, Филоновское шоссе	Перейти на страницу ЛПУ						показать филиалы
ГБУЗС "Городская больница №1 им. Н.И. Пирогова" ★ ★ ★ ★ 299011, г. Севастополь, ул. Адм. Октябрьского, 19							показать филиалы
ГБУЗС "Городская больница №2" ★ ★ ★ ★ 299007, г. Севастополь, ул. Султана, 19							скрыть филиалы
<u>Женская консультация №2</u>				расписание		299029, г. Севастополь, ул. Острякова, 36	
<u>Поликлиника №1</u>				расписание		299007, г. Севастополь, ул. Супруна, 19	
<u>Поликлиника №2</u>				расписание		299029, г. Севастополь, ул. Силаева, 3	
<u>Детская поликлиника №1 (пр-т ген. Острякова д. 37)</u>				расписание		299029, г. Севастополь, ул. Острякова, 37	
<u>Детская поликлиника №1 (ул. Ленина д.20)</u>				расписание		299011, г. Севастополь, ул. Ленина, 20	
Стоматолог-терапевт	Пн 29 окт	Вт 30 окт	Ср 31 окт	Чт 1 ноя	Пт 2 ноя	Сб 3 ноя	
Антоненко Н.Н. врач-стоматолог-терапевт	3 (12)	Нет приема					
Виноградова Н.В. врач-стоматолог-терапевт	08:00 - 14:00 Нет талонов	Нет приема					
Герасина А.С. врач-стоматолог-терапевт	14:00 - 20:00 Нет талонов	4 (15)	4 (15)	3 (15)	3 (14)	3 (14)	Нет приема
Гринь К.Н. врач-стоматолог-терапевт	2 (2)	6 (12)	3 (3)	Нет приема	6 (13)	6 (13)	Нет приема
Гупалова О.Н. врач-стоматолог-терапевт	6 (13)	5 (12)	7 (08:00 10:30	08:25 08:50	08:50 09:15	09:15 09:40
Дубовская Ю.А. врач-стоматолог-терапевт	14:00 - 20:00 Нет талонов	08:00 - 14:00 Нет талонов	14:00 - Нет талонов	08:00 - 14:00 Нет талонов	08:00 - 14:00 Нет талонов	08:00 - 14:00 Нет талонов	08:00 - 14:00 Нет талонов
Еремина В.В. Врач стоматолог-терапевт	6 (14)	14:00 - 20:00 Нет талонов	5 (14)	08:00 - 14:00 Нет талонов	7 (14)	7 (14)	Нет приема
Землянская И.В. Врач стоматолог-терапевт	1 (14)	1 (13)	2 (13)	4 (14)	1 (12)	1 (12)	Нет приема
Зиновьева Н.А. врач-стоматолог-терапевт	3 (8)	Нет приема	4 (8)	14:30 - 17:48 Нет талонов	Нет приема	Нет приема	Нет приема
Исаева И.М.	5 (14)	5 (14)	7 (14)	08:00 - 14:00 Нет талонов	Нет приема	Нет приема	Нет приема
Карагозян А.С. Врач стоматолог-терапевт	08:00 - 14:00 Нет талонов	5 (13)	08:00 - 14:00 Нет талонов	7 (14)	7 (14)	7 (14)	Нет приема
Кирюхина В.А. врач-стоматолог-терапевт	Нет приема	Нет приема	Нет приема	5 (13)	4 (13)	4 (13)	Нет приема
Маевская Л.В. врач-стоматолог-терапевт	Нет приема	Нет приема	08:00 - 14:00 Нет талонов	2 (3)	2 (15)	2 (15)	Нет приема
Негода С.В.	14:00 - 20:00	7 (14)	7 (14)	14:00 - 20:00 Нет талонов	6 (14)	6 (14)	Нет приема

random_code%3D0%26specid%3Db0588fdb-5659-4910-bfed-947f7cc5

3.2.6 Личное посещение регистратуры

3.2.1. При обращении в регистратуру:

1) пациент предоставляет сотруднику регистратуры полис ОМС или универсальную электронную карту, либо сообщает номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения;

2) сотрудник регистратуры проводит идентификацию:

- при идентификации посредством считывания штрих-кода полиса ОМС или универсальной электронной карты подносит штрих-код идентификационного документа к считывающему устройству;

- при идентификации по номеру полиса ОМС, ФИО и дате рождения вводит в систему номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в программе для ЭВМ «Витакор РМИС» с ФИО и датой рождения, предоставленными пациентом.

3) идентификация пройдена, если данные о пациенте найдены в РМИС.

4) в случае если данные о пациенте отсутствуют в системе, сотрудник регистратуры информирует пациента об этом и предлагает зарегистрироваться (пройти процедуру прикрепления согласно пункта 3.2.1 настоящего регламента)

5) уточняет у пациента специальность врача;

6) при отсутствии приема в запрашиваемый период у врача информирует об этом пациента, предлагает запись на другое свободное время;

7) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи, информирует пациента о наличии свободных интервалов и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи;

8) при выборе пациентом даты и времени приема вводит в систему дату и время приема врача;

9) распечатывает талон и передает его пациенту;

10) при отсутствии свободных интервалов информирует об этом пациента, записывает сам к другому врачу или предлагает записаться самому, посредством всех возможных каналов записи, в другую МО.

3.2.7 Порядок записи на повторный прием к врачу

Запись на повторный прием или на прием к врачам-специалистам осуществляется врачом участковым и другими специалистами на рабочем месте посредством электронной записи в «Витакор РМИС».

Врач на приеме:

1) осуществляет идентификацию пациента;

2) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи из числа талонов для повторного приема, информирует пациента о наличии свободных интервалов и предлагает ему запись на необходимую дату и время;

3) при согласовании с пациентом даты и времени приема записывает на данный интервал

- 4) Передает талон с реквизитами пациенту.

Запись на все виды лабораторных и диагностических исследований осуществляется на приеме у врача, выдающего направление на исследование по тому же алгоритму, что и запись к врачам.

Талоны: 28/0 Выдано: 21/0

N	Время	Тип талона	Пациент	Длител...
1	08:00	Первичный	Анна Эдуардовна	10
2	08:10	Повторный		10
3	08:20	Первичный	Михаил Сергеевич	10
4	08:30	Первичный	Ирина Кирилловна	10
5	08:40	Повторный		10
6	08:50	Первичный	Петр Сергеевич	10
7	09:00	Повторный		10
8	09:10	Повторный		10

3.3. Последовательность выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги при обращении к специалистам, требующим специализированного направления, а также на лабораторные и диагностические исследования (Приложение №2)

Перечень врачей, к которым требуется специализированное направление от врача участкового-терапевта, участкового-педиатра: аллерголог-иммунолог, гастроэнтеролог, гематолог, генетик, дерматовенеролог, кардиолог, уролог, эндокринолог, невролог, нефролог, онколог, психиатр, пульмонолог и другие специалисты, не относящиеся к п.3.2.2 настоящего регламента.

Необходимость первичной консультации у специализированного врача определяется врачом-терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым, врачом общей практики (семейным врачом).

Врач записывает пациента на прием:

- 1) осуществляет идентификацию пациента;
- 2) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи, информирует пациента о наличии свободных интервалов и предлагает ему запись на необходимую дату и время;
- 3) при согласовании с пациентом вводит в систему дату и время приема врача/кабинета;
- 4) распечатывает направление и передает его пациенту;
- 5) при отсутствии свободных интервалов информирует об этом пациента, проверяет наличие свободной записи в других медицинских организациях, записывает пациента в другую МО к необходимому

специалисту по межучрежденческим расчетам.

№292502 Тестовый Пациент Петрович 31.12.1978

Отчет - Текущий случай обращения Амбулаторная карта

Случай обращения (нач.указаний)	от 22.12.2017	Номер карты	292502	Номер участка		Фото
Терапевт участковый (Грифуллина Л. Невролог (Азарова Е.В.)		Пациент	Тестовый Пациент Петрович			
		Полис	12345678912345 (Крымская страховая медицинская компания действителен по			
		Дата рождения	31.12.1978			
		Адрес проживания	г. Севастополь, ул. Косарева, д. 2.			
		Место работы/учебы				
		Льготы	505, 24, 13, 31, 27, 31, 261, 203, 249	Состояние "Д" учета	Состоит	
		Новый осмотр	Закрыть случай	Просмотр списков	Другие консультации	<input type="checkbox"/> Помощь
		Распечатать случай				
		Пациент: Тестовый Пациент Петрович Возраст: 38 лет Номер карты: 292502				Плагиновая система "Эпикарт"
		<input checked="" type="checkbox"/> Печатать				
						Распечатать Редактировать Действия на панели
						<input type="checkbox"/> Назначить повторный прием
						<input type="checkbox"/> Направить на консультацию
						<input type="checkbox"/> Направить на исследование
						<input type="checkbox"/> Направить на несколько исследований
						<input type="checkbox"/> Направить на консультацию в др. МО
						<input type="checkbox"/> Направить на госпитализацию
						<input type="checkbox"/> Назначить лечение
						<input type="checkbox"/> Выписать ляготный рецепт
						<input type="checkbox"/> Открыть больничный лист
						<input type="checkbox"/> Вакцинация
						<input type="checkbox"/> Просмотр прикрепленных данных
						<input type="checkbox"/> Медицинская документация
						<input type="checkbox"/> Печатать стат. талона
						<input type="checkbox"/> Просмотр документов из ИЭМК
						<input type="checkbox"/> Отправить документ в ИЭМК
						<input type="checkbox"/> Удалить осмотр
						<input type="checkbox"/> Получить данные из регистров
						<input type="checkbox"/> Ok Отмена

Удаленное направление:

ЛПУ ГБУЗ "Городская больница №1 им. Н.И. Пир" Подразделение Поликлиника №1 Городской боль

Кем направляется:	другие					
Цель направления	Заболевание					
Пациент	Госпитализация					
Тестовый	Консультация					
Пол: мужской	Корректировка лечения					
Занятость:	Медосмотр					
Соц. положение:	Профосмотр					
Место работы:	Заболевание					
Адрес:	Аборт					
Моб. телефон:	Ра Осмотр беременной					
Место работы:	Платное обращение					
Адрес:	г. Севастополь, ул. Косарева, д. 2.					
Моб. телефон:	+7_ (для ОМС-информирования)					
Документ						
Паспорт гражданина РФ						
Серия: 92 02	Номер: 123654					
Полис						
Код СМО:	86002					
Наим-е:	Крыммадстрах					
Вид полиса:	Полис ОМС единого образ					
Серия:	Дата: 01.01.2018					
Записи к специалистам:						
Врач	Отделение	Специальность	Часы приема	Дата и время зап...	Ошибка	Печать
						<input type="button" value="Отмена"/>

**Важно!!! При направлении в ГБУЗС «ГБ №5-ЦОЗМиР» КДЦ цель направления выбираем Консультация!
При направлении между МО одного уровня Дообследование!**

ГБУЗС "Городская больница №3 им. Даши Севастопольс (наименование медицинского учреждения)			
Направление № 4055 от 18.07.2018 в ГБУЗС "Городская больница №1 им. Н.И. Пирогова"			
Пациент:	<u>Тестовый Пациент Петрович</u>		
Дата рождения:	<u>01.01.1997</u>		
Документ:	<u>Паспорт гражданина РФ: 92 02 123654</u>		
Полис ОМС:	<u>Серия: Номер: 1234567891234567 (Крыммедстраж)</u>		
Направлен из:	<u>другие</u>		
Занятость:			
На прием к специалистам:			
Врач/Отделение	Специальность	Часы приема	Назначенное время*
Гинеколог	Акушер-гинеколог	Четверг	19 июля 2018
Общий персонал		13:30-15:00	14:45
Место приема: 199011, г. Севастополь, ул. Адм. Соколовского, 19			
<small>* Вам необходимо получить талон в регистратуре из визита назначенного времени для указанных специалистов.</small>			

Запись на все виды лабораторных и инструментальных исследований осуществляется на приеме у врача, выдающего направление на исследование по тому же алгоритму, что и запись к специализированным врачам.

При отсутствии технической возможности у врача осуществить запись к специализированному врачу, он записывает пациента по средствам других возможных каналов записи, в том числе прямая связь по телефону с необходимым специалистом.

3.4. Последовательность выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги для пациентов, состоящих на Д-учете (Приложение №3)

Основанием осуществления предварительной записи на прием к врачу является наступление срока очередной консультации пациента, состоящего на диспансерном учете.

1) Врачи специалисты медицинской организации, в должностные обязанности которых входит диспансерное наблюдение пациентов, состоящих на Д-учете, ведут реестр пациентов в котором представлена следующая информация:

- ФИО пациента;
- Заболевание;
- Адрес, контактный телефон;
- Дата последней консультации;
- Дата следующей консультации.

2) Дважды в месяц врачи-специалисты производят мониторинг реестров Д-учета на предмет того, у каких пациентов на предстоящие две недели подходит срок следующей консультации. С выявленными пациентами связываются и записывают в «Витакор РМИС» на прием на необходимую дату, согласованную с пациентом.

3) При отсутствии свободных интервалов для записи в горизонте 14 дней врач записывает пациента в горизонте записи до 1 месяца, либо на дополнительный талон в своем расписании, либо информирует об этом пациента, записывает сам, или предлагает записаться к необходимому специалисту посредством любого удобного канала записи в другую медицинскую организацию.

4) Если пациент стоящий на диспансерном наблюдении согласился записаться к специалисту в другую МО, врач обязан уведомить его о том что по завершению консультации врач-специалист сторонней МО обязан выдать ему выписку из медицинской карточки по результату проведенного осмотра.

5) При необходимости функцию связи с пациентами диспансерного наблюдения и записи на прием передается другому ответственному сотруднику данной МО.

Кратность посещения МО в целях диспансерного наблюдения и для дополнительных обследований определяется лечащим врачом с учетом степени выраженности нарушений и частоты обострений. В случае, если кратность посещений менее 1 месяца, то повторная запись на прием осуществляется на приеме у лечащего врача.

Пациент, состоящий на диспансерном учете может записаться к лечащему врачу, не дожидаясь планового посещения специалиста в случае ухудшения состояния здоровья. Самостоятельную запись возможно осуществить посредством звонка в ЕКЦ, Call-центр МО, личного посещения регистратуры.

При обращении пациента в регистратуру МО, ЕКЦ, Call-центр МО сотрудники данных подразделений проводят идентификацию пациента.

Основанием для начала процедуры идентификации пациента в системе является обращение пациента в связи с ухудшением состояния здоровья либо подошедший срок в 2 недели перед очередной консультацией пациента состоящего на диспансерном наблюдении. Сотрудники проверяют состоит ли пациент на д-учете. В случае, если пациент состоит на д-учете, то записывают его к лечащему врачу согласно стандартной процедуры записи.

В случае, если пациент отсутствует в базе пациентов, состоящих на д-учете, то сотрудники связываются по многоканальной линии с лечащим врачом для подтверждения информации. В случае, если информация о том, что пациент состоит на д-учете подтверждена врачом, то пациента записывают на консультацию. В случае, если информация о том, что пациент состоит на д-учете не подтверждена врачом, то пациента записывают на консультацию к участковому-терапевту для получения направления к узкому специалисту.

3.4.1 Последовательность выполнения административных процедур при

предварительной записи пациентов на прохождение диспансеризации/профосмотра (*Приложение №4*)

Основанием для предварительной записи является необходимость прохождения диспансеризации или профилактического осмотра пациентом, исходя из года его рождения.

1) Заведующий МО составляет помесячный план-график прохождения диспансеризации/профосмотра прикрепленного населения на предстоящий год.

2) Участковые врачи ведут регулярную активную связь (обзвон, личное посещение) с пациентами согласно разработанного плана-графика на предмет прохождения диспансеризации/профосмотра.

3) Сотрудники, ответственные за диспансеризацию/профосмотры записывают пациента в АИС ЛПУ на все необходимые лабораторно-инструментальные процедуры и консультации врачей.

4) Сотрудник, назначенный ответственным, разрабатывает маршрутные листы с названием специалиста/исследования, датой и временем прохождения. Маршрутные листы доводятся до пациентов заблаговременно до начала профосмотра (для детского населения).

Пациент может обратиться в МО лично для прохождения диспансеризации/профосмотра не дожидаясь приглашения МО, в случае если год его рождения попадает под охват диспансеризации/профосмотра в текущем году.

Пациент обращается в регистратуру за консультацией по прохождению диспансеризации/профосмотра. Сотрудники регистратуры направляют пациента в кабинет диспансеризации/профосмотра, в детских поликлиниках такие кабинеты не предусмотрены.

Маршрутный лист

Для выполнения медицинских мероприятий в рамках медосмотра
Профилактические осмотры несовершеннолетних 2018 от 17.05.2018

Ла Алиса Сергеевна 14.04.2017 г. р. Номер а/к: 682...

№ п/п	№ Кабинета – Наименование услуги	Дата и время приема	Кабинет/ Специалист	Номер направления
1	Корчагина 40, каб 03 - Электрокардиография	31.05.2018 08:20	Кабинет ЭКГ на ул.Корчагина	
2	Корчагина,40 каб 7 - Профилактический прием (осмотр, консультация) врача-оториноларинголога	31.05.2018 08:35	Акимов А.Н. (Отоларинголог)	
3	Корчагина 40, каб 20 - Профилактический прием (осмотр, консультация) врача-травматолога-ортопеда	31.05.2018 08:50	Пустовит А.В. (Травматолог-ортопед)	
4	Корчагина 40, каб 08 - Профилактический прием (осмотр, консультация) врача-детского хирурга	31.05.2018 09:00	Гринькив Ю.З. (Детский хирург)	
5	Корчагина 40, каб 1 - Профилактический прием (осмотр, консультация) врача- невролога	31.05.2018 09:15	Бондарева О.В. (Невролог)	
6	Лаборатория Корчагина 40 каб 14 - Общий (клинический) анализ крови	31.05.2018 09:30	Кабинет забора крови	
7	Лаборатория Корчагина 40 каб 14 - Анализ мочи общий	31.05.2018 09:33	Анализы мочи	

3.5. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента при обращении в регистратуру или колл-центр (при наличии) медицинской организации

3.5.1. Основанием внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента в регистратуре медицинской организации или через колл-центр является обращение пациента за получением услуги.

3.5.2. Изменения предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в колл-центр возможны в отношении даты и времени записи. Для внесения изменений в другие реквизиты записи при обращении в колл-центр запись необходимо отменить и заново записаться.

3.5.3. Сотрудник регистратуры (оператор колл-центра):

1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется изменить, а именно специальность и ФИО врача или кабинет, дату и время записи;

2) выбирает запись, которую необходимо изменить и удаляет ее с указанием причины;

3) в случае, если соответствующей записи не обнаружено,

информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи и о возможности записаться заново;

- 4) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи;
- 5) при наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время;
- 6) вводит в систему дату и время предварительной записи, выбранные пациентом;
- 7) при личном обращении пациента в регистратуру распечатывает талон записи и передает его пациенту, при обращении по телефону - сообщает пациенту реквизиты талона;
- 8) в случае отсутствия свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема:
 - информирует пациента об отсутствии возможности выбора альтернативных даты и времени записи и предлагает пациенту либо отменить запись, либо оставить запись без изменения;
 - если пациент предпочитает оставить запись без изменения, по желанию пациента при личном обращении в регистратуру - распечатывает дубликат талона и передает его пациенту, при обращении по телефону - информирует пациента о реквизитах талона записи;
 - если пациент предпочитает отменить запись, то отменяет запись.

3.6. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации

3.6.1. Основанием для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации является:

1) отсутствие врача, к которому произведена запись, отсутствие возможности провести диагностическое исследование или лечебную процедуру в период времени, на который произведена запись, по причинам командирования, обучения, в других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации;

2) отсутствие врача по причине его временной нетрудоспособности.

3.6.2. Сотрудник регистратуры:

1) выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, ту запись, которую требуется изменить;

2) проверяет наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи, у данного врача и у других врачей той же специальности;

3) при наличии свободных интервалов связывается с пациентом доступным способом, а именно по телефону, посредством смс, по электронной почте и информирует его о необходимости изменения записи,

наличии свободных интервалов времени и предлагает выбрать из них наиболее удобную дату и время.

4) при согласии пациента изменить запись и выборе им новой даты и времени сотрудник регистратуры:

- вводит в систему указанный пациентом интервал для записи;
- подтверждает изменение записи в системе;
- при последующем личном обращении пациента распечатывает новый талон и передает его пациенту, при обращении по телефону или иным способом - сообщает пациенту реквизиты нового талона для последующего распечатывания в информационном киоске;

5) при отказе пациента от предложенных интервалов для записи инициируют процесс отмены записи, уведомив об этом пациента.

3.7. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента

3.7.1. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента при обращении в регистратуру или колл-центр (при наличии) медицинской организации.

Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента в регистратуре медицинской организации или колл-центре является личное обращение пациента в регистратуру либо по телефону к сотруднику регистратуры (оператору колл-центра) с запросом об отмене записи и идентификация пациента в системе.

3.7.2. Сотрудник регистратуры (оператор колл-центра):

1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется отменить;

2) выбирает запись, которую необходимо отменить из списка актуальных записей, сформированных системой, и отменяет ее;

3) в случае если актуальных записей не обнаружено, или в списке записей отсутствует запись, соответствующая запросу пациента, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи.

Если пациент при первичном обращении изъявил желание получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, то пациент получает оповещение об отмене записи выбранным способом.

The screenshot shows a software interface for managing patient cases and consultations. On the left, a list of cases is displayed with columns for Date, Purpose, and Direction. On the right, a consultation history is shown with columns for Type, Date, Specialist, and Status. A large red arrow points upwards from the bottom of the consultation history section towards the Delete button.

Дата об...	Цель	Направление
25.10.18		
25.10.18		
22.10.18		
31.08.18	Медосмотр	
23.08.18		
20.07.18		
09.07.18	Медосмотр	
09.07.18		
29.06.18		

Вид ко...	Дата пр...	Специалист	Вре...	Оч...	№
Основн...	02.11.2018	Зайцева В.Г. (Педиатр-учас...	10:30	1	100000

Delete

3.8. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации

3.8.1. Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации является:

- 1) отсутствие свободных интервалов, доступных для изменения записи;
- 2) отказ пациента от изменения даты и времени записи по инициативе медицинской организации.

3.8.2. Сотрудник регистратуры выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, ту запись, которую требуется отменить и отменяет ее.

В случае отмены записи в связи с невозможностью внесения изменений в произведенную запись сотрудник регистратуры предлагает пациенту:

- обратиться к дежурному врачу в порядке электронной очереди;
- записаться к другому врачу данной специальности.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок и периодичность осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий в рамках предоставления государственной услуги и принятием решений осуществляется ответственным лицом, назначаемым руководителем медицинской организации. Периодичность осуществления текущего контроля за предоставлением государственной услуги устанавливается руководителем медицинской организации, Департаментом здравоохранения города Севастополя. При этом контроль должен осуществляться не реже 1 раза в календарную неделю.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем визирования документов, подлежащих направлению вышестоящему должностному лицу, проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а именно:

- Проверка соблюдения регламента в части прикрепления пациента к МО;
- Проверка соблюдения регламента в части составления электронного расписания;
- Проверка соблюдения регламента в части записи пациентов к врачу через регистратуру, call-центр, информат;
- Проверка соблюдения регламента в части активного вызова и записи пациентов, состоящих на д-учете;
- Проверка соблюдения регламента в части активного вызова и записи пациентов для прохождения диспансеризации/профосмотров;
- Проверка соблюдения регламента в части повторной записи пациентов на приеме у лечащего врача;
- Проверка соблюдения регламента в части записи пациентов к врачам, требующим направления от терапевта-участкового, педиатра-участкового.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля полноты и качества предоставления государственной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется руководителем и должностными лицами медицинской организации, сотрудниками Департамента здравоохранения при необходимости, сотрудниками контролирующих органов Правительства города Севастополя при необходимости.

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов медицинских организаций.

Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками МО положений настоящего административного регламента в соответствии с их должностными обязанностями.

4.2.2. Проверки могут носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

4.2.3. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения прав и законных интересов граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

тельством РФ, должностными лицами медицинской организации, сотрудниками Департамента здравоохранения при необходимости, сотрудниками контролирующих органов Правительства города Севастополя при необходимости, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами медицинской организации положений Административного регламента, а также требований к заполнению, ведению и хранению документации получателей государственной услуги.

4.3. Ответственность должностных лиц медицинской организации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

Должностные лица медицинских организаций, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки, порядок исполнения, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации

Персональная ответственность за предоставление услуги специалистами медицинских организаций закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

Должностные лица МО несут ответственность:

- за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с должностными регламентами (инструкциями);
- за несоблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных административным регламентом;
- за достоверность предоставляемой информации.

Перечень медицинских организаций города Севастополя, на которых распространяется действие Регламента

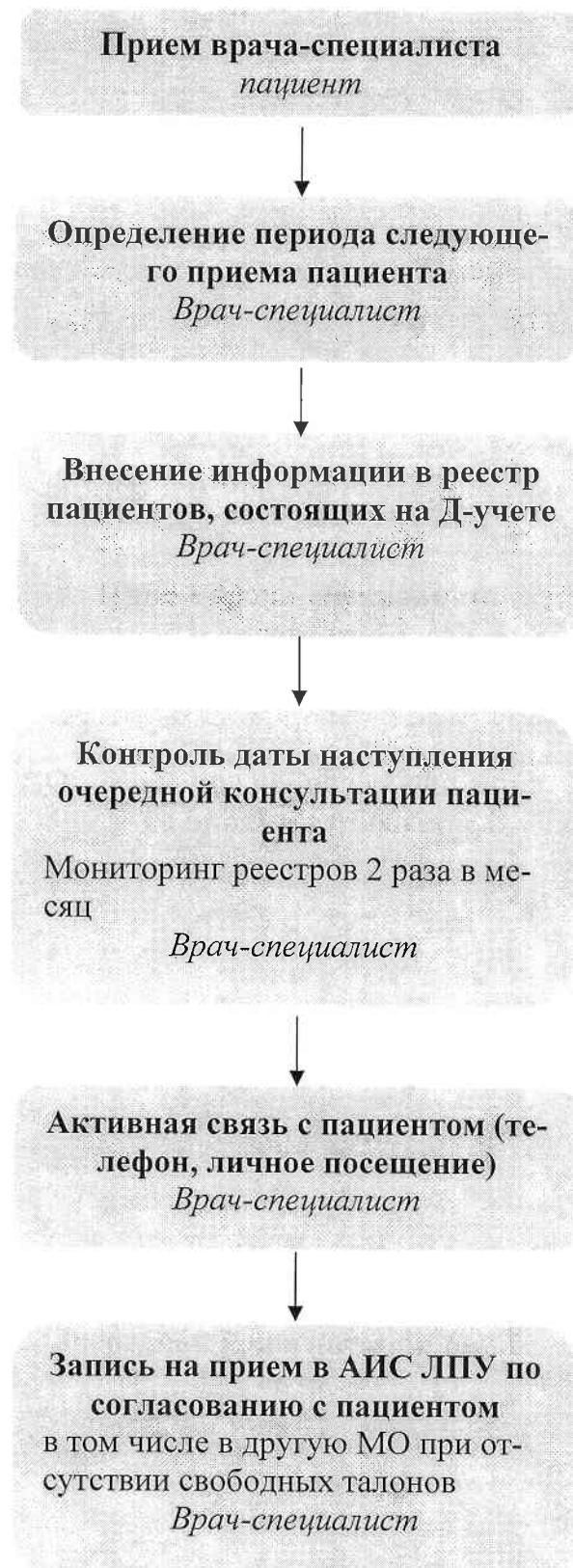
1. ГБУЗС «Городская больница №1 им. Н.И. Пирогова»;
2. ГБУЗС «Городская больница №2»;
3. ГБУЗС «Городская больница №3 им. Даши Севастопольской»;
4. ГБУЗС «Городская больница №4»;
5. ГБУЗС «Городская больница №5 – «Центр охраны здоровья матери и ребенка»;
6. ГБУЗС «Городская больница №6»;
7. ГБУЗС «Городская больница №9»;
8. ГБУЗС «Детская поликлиника №2»;
9. ГБУЗС «Стоматологическая поликлиника №1»;
10. ГБУЗС «Севастопольская детская стоматологическая поликлиника»;
11. ГБУЗС «Севастопольский городской онкологический диспансер им. А.А. Задорожного»;
12. ГБУЗС «Врачебно-физкультурный диспансер»;
13. ГБУЗС «Севастопольская городская психиатрическая больница»;
14. ГБУЗС «Севастопольский противотуберкулезный диспансер»;
15. ГБУЗС «Кожно-венерологический диспансер»
16. ЧУ «Клиника Медекс Севастополь».

Приложение №2
к Регламенту

Алгоритм самозаписи на прием/лабораторно-инструментальное исследование при первичном обращении



Алгоритм записи пациентов состоящих на Д-учете



Приложение №4
к Регламенту

Алгоритм записи пациента, на прохождение диспансеризации/профосмотра

