

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ

ПРИКАЗ

«06» 04 2018 год

№ 295/19

г. Владикавказ

**Об утверждении регламента по предоставлению услуги
«Запись на прием к врачу медицинской организации, участвующей в
реализации Территориальной программы государственных гарантий
бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»**

В целях реализации положений приоритетного проекта «Совершенствование процессов организации медицинской помощи на основе внедрения информационных технологий» («Электронное здравоохранение»), утвержденного Председателем Правительства Российской Федерации Д.А. Медведевым по результатам заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам (протокол от 25.10.2016 г. № 9), распоряжения Правительства Российской Федерации от 15.11.2017 г. № 2521-р «Об утверждении перечня услуг в сфере здравоохранения, возможность предоставления которых гражданам в электронной форме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг обеспечивает единая государственная информационная система в сфере здравоохранения», приказов Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания от 24.08.2017 г. № 720 о/д «Об организации работы по ведению записи на прием к врачу в электронном виде», от 28.12.2017 г. № 1159 о/д «О реализации приоритетного проекта «Совершенствование процессов организации медицинской помощи на основе внедрения информационных технологий» в Республике Северная Осетия-Алания» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Регламент предоставления услуги «Запись на прием к врачу медицинской организации, участвующей в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее – Регламент) в соответствии с Приложением № 1 к настоящему приказу.

2. Руководителям государственных медицинских организаций Республики Северная Осетия-Алания, имеющих прикрепленное население и оказывающих первичную медико-санитарную помощь: ГБУЗ «Поликлиника № 1» МЗ РСО-Алания (Магаев К.А.), ГБУЗ «Поликлиника № 4» МЗ РСО-Алания (Мзокова Л.А.), ГБУЗ «Поликлиника № 7» МЗ РСО-Алания (Албегов Б.А.), ГБУЗ «Детская поликлиника № 1» МЗ РСО-Алания (Баскаева Л.Г.), ГБУЗ «Детская поликлиника № 2» МЗ РСО-Алания (Сидиропуло Н.П.), ГБУЗ «Детская поликлиника № 3» МЗ РСО-Алания (Дидарова З.В.), ГБУЗ «Детская поликлиника № 4» МЗ РСО-Алания (Туриашвили К.С.), ГБУЗ РЦПП МЗ РСО-А (Хаматов Б.А.), ГБУЗ «Алагирская ЦРБ» МЗ РСО-Алания (Айдаров А.Т.),

ГБУЗ «Ардонская ЦРБ» МЗ РСО-Алания (Дидаров В.В.), ГБУЗ «Дигорская ЦРБ» МЗ РСО-Алания (Хасигов З.В.), ГБУЗ «Ирафская ЦРБ» МЗ РСО-Алания (Бесолов Т.Р.), ГБУЗ «Кировская ЦРБ» МЗ РСО-Алания (Моргоев Т.И.), ГБУЗ «Моздокская ЦРБ» МЗ РСО-Алания (Арутюнян А.Т.), ГБУЗ «Правобережная ЦРКБ» МЗ РСО-Алания (Гутнов Б.М.), ГБУЗ «Пригородная ЦРБ» МЗ РСО-Алания (Кучиев Т.А.), ГБУЗ РСО-Алания «Республиканский консультативно-диагностический центр» (Галаова И.Н.), ГБУЗ РОД МЗ РСО-Алания (Бесаев А.А.), ГБУЗ РЭД МЗ РСО-Алания (Фидарова М.Ю.), ГБУЗ РКВД МЗ РСО-Алания (Джелиева Д.Р.), ГАУЗ РОЦ МЗ РСО-Алания (Дзгоева И.С.):

2.1. Обеспечить организацию работы регистратуры и врачей амбулаторно-поликлинических подразделений в соответствии с Регламентом;

2.2. Вести электронную запись на прием к врачу:

2.2.1. Поддерживать постоянный защищенный доступ Единой медицинской информационно-аналитической системы Республики Северная Осетия-Алания к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2.2.2. Поддерживать бесперебойное функционирование информационно-сенсорных терминалов (инфоматов);

2.2.3. Оснастить стойки информации и картохранилища автоматизированным рабочим местом оператора;

2.2.4. Обеспечивать актуализацию расписания приема врачей в постоянном режиме (и не реже 1 раза в две недели);

2.3. Проводить активное информирование населения о возможности предварительной записи на прием к врачу за счет всех источников получения услуги;

2.4. Обеспечить доведение Регламента, утвержденного настоящим приказом, до обслуживаемого населения путем размещения на информационных стендах поликлиник (поликлинических отделений), официальных сайтах государственных медицинских организаций;

2.5. В срок не позднее одного календарного месяца с даты утверждения настоящего приказа утвердить внутренние регламенты предоставления услуги «Запись на прием к врачу медицинской организации, участвующей в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи», который не должен противоречить Регламенту, утвержденному настоящим приказом.

3. Руководителю ГБУЗ РМИАЦ РСО-А (Майрамукаев А.А.):

3.1. Поддерживать работу Call-центра ГБУЗ РМИАЦ РСО-А по приему заявок (записи) на прием к врачу в соответствии с Регламентом, утвержденным настоящим приказом;

3.2. Обеспечивать информационное взаимодействие Единой медицинской информационно-аналитической системы Республики Северная Осетия-Алания с Единым порталом государственных услуг по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу медицинской организации, участвующей в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

3.3. Разместить Регламент, утвержденный настоящим приказом, на портале Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания.

4. Ответственность за реализацию настоящего приказа возлагаю:

4.1. В части организации работы регистратуры, врачей амбулаторно-поликлинических подразделений в соответствии с настоящим Регламентом, ведения электронной записи на прием к врачу, проведения активного информирования населения о возможности предварительной записи на прием к врачу за счет всех источников получения услуги, доведения Регламента до сведения прикрепленного населения, утверждения внутреннего регламента предоставления услуги «Запись на прием к врачу медицинской организации, участвующей в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» - на главных врачах медицинских организаций, указанных в п. 2 настоящего приказа;

4.2. За организацию работы Call-центра ГБУЗ РМИАЦ РСО-А по приему заявок (записи) на прием к врачу в соответствии с Регламентом, утвержденным настоящим приказом, обеспечение информационного взаимодействия Единой медицинской информационно-аналитической системы Республики Северная Осетия-Алания с Единым порталом государственных услуг по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу медицинской организации, участвующей в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» - на руководителя ГБУЗ РМИАЦ РСО-А (Майрамукаев А.А.).

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Министр



М.Ратманов

Приложение №1
к приказу
Министерства здравоохранения
Республики Северная Осетия-Алания
от 06.04.2018 № 295/п

**Регламент предоставления услуги
«Запись на прием к врачу медицинской организации, участвующей в
реализации Территориальной программы государственных гарантий
бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»**

1. Предмет регулирования Регламента

Регламент по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу медицинской организации, участвующей в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее соответственно – Регламент, Услуга) определяет порядок предоставления Услуги, устанавливает сроки и последовательность действий государственных медицинских организаций Республики Северная Осетия-Алания, имеющих прикрепленное население и оказывающих первичную медико-санитарную помощь при предоставлении Услуги.

2. Круг заявителей

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

3. Требования к порядку информирования о предоставлении Услуги

Информацию по вопросам предоставления Услуги, в том числе о месте нахождения и графике работы медицинской организации, предоставляющей Услугу, заявители могут получить:

- на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.minzdravrso.ru>;
- на сайте единого портала государственных услуг: <http://www.gosuslugi.ru>;
- по телефонам Call-центра ГБУЗ РМИАЦ РСО-А: единому телефонному номеру 33-33-55 и бесплатному многоканальному номеру 8-800-302-83-30;
- на официальном сайте государственной медицинской организации;
- на информационных стендах в здании государственной медицинской организации;
- при непосредственном обращении в государственную медицинскую организацию;

- по телефонам государственной медицинской организации.

Консультации по порядку предоставления Услуги осуществляется сотрудниками государственной медицинской организации при непосредственном обращении заявителя в поликлинику (поликлиническое отделение) или по телефону, а также по телефону Call-центра ГБУЗ РМИАЦ РСО-А.

4. Сроки предоставления Услуги

Срок ожидания плановой первичной медико-санитарной помощи при отсутствии острого и обострения хронического заболевания, оказываемой врачами общей практики (семейными врачами), врачами-педиатрами участковыми, врачами-терапевтами участковыми не должен превышать 24 часа. Срок ожидания плановых консультаций врачей-специалистов и диагностических исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи – не более 14 календарных дней.

5. Источники предоставления Услуги

Заявитель может получить Услугу посредством следующих источников:

- по телефонам Call-центра ГБУЗ РМИАЦ РСО-А: единому телефонному номеру 33-33-55 и бесплатному многоканальному номеру 8-800-302-83-30;

- по телефону регистратуры государственной медицинской организации;

- на сайте единого портала государственных услуг <http://www.gosuslugi.ru>;

- через интернет-портал записи на прием к врачу (<http://регистратура15.рф>);

- через мобильное приложение «Личный кабинет пациента РСО-Алания»;

- через информационно-сенсорные терминалы (инфоматы);

- при личном обращении в регистратуру медицинской организации.

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

Информация обо всех источниках предоставления Услуги должна быть размещена на официальных сайтах и информационных стендах медицинских организаций.

6. Результат предоставления Услуги

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

7. Порядок получения Услуги

Предоставление информации и обеспечение доступа заявителям к сведениям об услуге осуществляется в соответствии с разделом 1.3 настоящего Регламента.

Услуга предоставляется государственной медицинской организацией в день обращения заявителей посредством средств, указанных в разделе 1.5. настоящего Регламента.

Обязательным условием для получения услуги через сайт единого портала государственных услуг <http://www.gosuslugi.ru>, через мобильное приложение «Личный кабинет пациента РСО-Алания» является:

1.) Регистрация заявителя в информационной системе медицинского учреждения. Для прохождения процедуры регистрации заявителю или его законному представителю необходимо лично явиться в регистратуру медицинской организации, имея при себе актуальный полис обязательного медицинского страхования (либо иной медицинский страховой полис, если заявитель обслуживается в медицинской организации на иных условиях) и документ, удостоверяющий личность.

Заочная регистрация заявителя в информационной системе медицинской организации возможна только при наличии информации о заявителе в региональном сегменте единого регистра застрахованных лиц Территориального фонда обязательного страхования Республики Северная Осетия-Алания.

2.) Наличие у заявителя учетной записи Единой системы идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

Талон на прием к врачу как в распечатанном, так и в электронном виде, является достаточным подтверждением резервирования за Заявителем времени приема врача. Наличие информации о резервировании за Заявителем времени приема врача в базе данных портала записи на прием к врачу, портала государственных услуг gosuslugi.ru, мобильного приложения «Личный кабинет пациента РСО-Алания», Единой медицинской информационно-аналитической системы Республики Северная Осетия-Алания также является достаточным подтверждением резервирования за Заявителем времени приема врача. Расхождение данных о резервировании за Заявителем времени приема врача в вышеуказанных базах данных является нештатной ситуацией, подлежащих разбирательству со стороны ГБУЗ РМИАЦ РСО-А и государственных медицинских организаций, оказывающих услугу.

Равноценными источниками получения талона на прием к врачу являются:

- единый портал государственных услуг <http://www.gosuslugi.ru>;
- информационно-сенсорные терминалы (инфоматы);
- интернет-портал записи на прием к врачу (<http://регистратура15.рф>);
- мобильное приложение «Личный кабинет пациента РСО-Алания»;
- регистратура медицинской организации.

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

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

В случае, если заявитель не может в назначенное время явиться на прием к врачу, он должен известить об этом сотрудника регистратуры, оператора Call-центра, либо отказаться от приема посредством использования электронных средств записи на прием к врачу.

Пациент, опоздавший на прием к врачу по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения. При отсутствии свободного интервала приема в день обращения необходимо обращаться в регистратуру.

8. Отказ и ограничения в предоставлении Услуги

Перечень ограничений при записи на прием:

1.) предоставление услуги по территориально-участковому признаку, месту учебы, работы. Услуга предоставляется заявителям, которые прикреплены к соответствующей государственной медицинской организации, участку обслуживания государственной медицинской организацией по адресу регистрации, либо в соответствии с заявлением о прикреплении.

2.) ограничение по наличию направления на прием (кроме врачебных специальностей, для которых открыта самостоятельная запись на прием в Единой медицинской информационно-аналитической системе). Услуга предоставляется только тем заявителям, у которых есть в наличии направление в государственную медицинскую организацию на медицинскую услугу, осуществляемую специалистом, к которому производится запись на прием.

3.) ограничение по возрастному признаку. Услуга предоставляется только тем заявителям, возраст которых соответствует возрастному диапазону, обслуживаемому врачом.

4.) ограничение по половому признаку. Услуга предоставляется только заявителям мужского или женского пола. Ограничение устанавливается в соответствии с должностью специалиста.

Ограничения должны быть закреплены во внутренних регламентах государственных медицинских организаций.

9. Блок-схема предоставления услуги «Запись на прием к врачу медицинской организации, участвующей в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

