

«УТВЕРЖДАЮ»
И.О. ГЛАВНОГО ВРАЧА
ГБУЗ КО «ЦМБ №3»
В.П. САВЕЛЬЕВ

15 мая 2019 г.

ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА ПЕРВИЧНЫЙ ПРИЕМ, КОНСУЛЬТАЦИЮ, ОБСЛЕДОВАНИЕ В ГБУЗ КО «ЦМБ №3»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Порядок предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц государственных учреждений здравоохранения.

1.1. Предоставление государственной услуги осуществляется государственным бюджетным учреждением здравоохранения Калужской области «ЦМБ №3» (далее – ГБУЗ КО «ЦМБ №3»), в состав которой входят подразделения, оказывающие амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь:

- поликлиника, расположенная по адресу: г. Козельск, ул. К. Маркса 61 А;
- поликлиника, расположенная по адресу: г. Сосенский, ул.60 лет Октября д. 8;
- поликлиника участковой больницы Ульяновского района, расположенная по адресу: Ульяновский район, с. Ульяново, ул. Б. Советская, дом 2.

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги.

Предоставление государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11. 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных услуг»;
- Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Калужской области бесплатной медицинской помощи, утверждаемой ежегодно постановлением Правительства Калужской области;
- Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «Закон о защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

— Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»;

— Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 01.11.2012 № 572н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи по профилю «акушерство и гинекология (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий)».

1.3. Получателями государственной услуги являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства (далее – заявители (пациенты), застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом. От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее – заявители).

1.4. Результатом предоставления услуги является запись на прием к врачу, подтвержденная сотрудником регистратуры.

1.5. Государственная услуга оказывается при обращении граждан в государственные учреждения здравоохранения при состояниях, вызванных внезапными заболеваниями, обострением хронических заболеваний, травмами и отравлениями, в целях профилактического осмотра и при других обстоятельствах, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи.

ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Порядок информирования о государственной услуге:

2.1 Сведения о местах нахождения и графике работы медицинских организаций, предоставляющих данную услугу, можно получить:

— размещения информации на официальном сайте ГБУЗ КО «ЦМБ №3а» (<http://cmb3.admoblkaluga.ru>), официальном интернет-портале пациента Калужской области (www.регистратура40.пф);

— посредством телефонной связи;

— размещения информационных материалов на стендах в поликлиниках, оказывающих амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь;

— на размещенных в холле регистратур инфоматах.

2.2. Консультации по порядку предоставления государственной услуги осуществляются сотрудниками регистратуры медицинского учреждения при непосредственном обращении гражданина лично в поликлинику, по телефону или в электронном виде.

Чтобы записаться на прием к врачу, необходимо сообщить:

— фамилию, имя, отчество;

— дату рождения;

— номер полиса обязательного медицинского страхования;

— СНИЛС;

— адрес проживания, адрес постоянной или временной регистрации;

- причину обращения;
- информацию о прикреплении к данному учреждению;
- телефон для связи.

2.3. Информация от граждан, обратившихся в амбулаторно-поликлинические подразделения ГБУЗ КО «ЦМБ №3» по поводу оказания данной государственной услуги через Интернет, сразу же становится доступной сотрудникам регистратуры подразделений, которые через сеть Интернет ведут просмотр заявок граждан, подтверждают запись на прием к врачу, информируют граждан о предоставлении государственной услуги. Оператор (сотрудник) регистратуры ежедневно, в часы работы поликлиники отслеживает заявки по мере их поступления.

2.4. Для регистрации заявки (записи) на прием к врачу в электронном виде гражданину необходимо предоставить информацию, запрашиваемую информационным ресурсом, осуществляющим электронную запись.

2.5. Отсутствие документа, удостоверяющего личность, страхового медицинского полиса обязательного или добровольного страхования не является основанием для отказа в предоставлении услуги при состояниях, требующих оказания экстренной медицинской помощи. В этом случае осуществляется информирование гражданина о порядке оказания медицинской помощи при отсутствии полиса.

2.6. Формирование списка граждан, записавшихся на прием к врачу на следующий день, производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в конце рабочего дня.

2.7. Обновление свободных талонов на прием к врачам производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно по окончании записи на два дня вперед к терапевтам и на две недели вперед к специалистам.

2.8. Для электронной записи на прием к врачу гражданину необходимо зайти на официальный интернет-портал пациента Калужской области (www.регистратура40.рф). На интернет-портале можно просмотреть перечень специалистов, ведущих прием, наличие свободных талонов на прием к данным специалистам и выбрать необходимую информацию:

- поликлинику обслуживания;
- специалиста, к которому желает записаться на прием;
- желаемую дату и время приема;
- вид приема (первичный/повторный/консультация);
- краткое описание причины обращения;
- информацию о прикреплении к данному медицинскому учреждению;
- телефон для связи;
- электронный адрес.

2.9. Корректировка подтвержденной информации электронного журнала записи на прием производится оператором (сотрудником) регистратуры по требованию гражданина (звонок в регистратуру или посещение им регистратуры). Информация в электронном журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и пациент имели возможность запланировать время на прием и посещение поликлиники.

2.10. Если прием врача по каким-либо причинам отменен, формируется список пациентов, которых оператор (сотрудник) регистратуры должен известить об изменении в расписании и предложить другую дату и время приема и другого специалиста. Сотрудники регистратуры извещают

гражданина об изменении даты и времени приема по телефону или через Интернет, если указан электронный адрес гражданина.

2.11. Если гражданин по каким-то причинам не может в назначенное время явиться на прием, он должен известить об этом оператора (сотрудника) регистратуры.

2.12. Срок предоставления государственной услуги:

- запись на прием к врачу может быть осуществлена не более чем за месяц до дня приема;
- в срок предоставления государственной услуги не входят периоды времени, затраченные заявителем на исправление и доработку информации, предусмотренной п. 2.2. настоящего Порядка;
- начало срока предоставления государственной услуги исчисляется с момента представления заявителем полной информации, предусмотренной п. 2.2. настоящего Порядка, не требующей исправления и доработки.

Талон на прием к врачу является дополнительным подтверждением предоставления данной услуги. В талоне должны быть зафиксированы: фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

Предоставление экстренной медицинской помощи в амбулаторно-поликлиническом учреждении (по экстренным показаниям: острые и внезапные ухудшения в состоянии здоровья: температура выше 38 °С, острые и внезапные боли любой локализации, судороги, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача) обеспечивается на следующих условиях:

- прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи;
- осуществляется экстренный прием всех обратившихся, независимо от прикрепления пациента к поликлинике;
- независимо от наличия полиса обязательного медицинского страхования и личных документов;
- экстренная и неотложная помощь в праздничные и выходные дни осуществляется скорой медицинской помощи и приемными отделениями государственных учреждений здравоохранения.

Вне очереди обслуживаются:

- инвалиды войны;
- участники Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»; лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;
- члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;
- лица, награжденные знаком «Почетный донор России».

2.13. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги (кроме экстренной помощи).

Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

- не представление, или предоставление не в полном объеме документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, а именно: отсутствие у гражданина паспорта гражданина Российской Федерации и полиса обязательного медицинского страхования при отсутствии экстренных показаний для медицинской помощи;
- отсутствие у гражданина регистрации в районе обслуживания учреждения или отсутствие заверенного главным врачом учреждения заявления гражданина о его прикреплении к учреждению по месту фактического проживания (работы) при отсутствии экстренных показаний для медицинской помощи;
- отсутствие лицензии у лечебно-профилактического учреждения на данный вид медицинской деятельности;
- предоставление подложных, недействительных либо неправильно оформленных документов или содержащих недостоверные сведения, или видимые признаки подделки;
- отсутствие врача-специалиста (может быть предложено другое учреждение).

2.14. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении государственной услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу».

Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в регистратуру одной из поликлиник ГБУЗ КО «ЦМБ №3а», оказывающих амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь, для записи на прием к врачу.

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

— при непосредственном обращении заявителя в регистратуру (на день обращения — при наличии свободных талонов или предварительно на другой день и время, удобные для заявителя). При очном (личном) обращении заявителя в регистратуру, запись на прием производится в порядке живой очереди;

— по телефону (на день обращения — при наличии свободных талонов или предварительно на другой день и время, свободные для записи и удобные для заявителя);

— в электронной форме по инфомату или на официальном интернет-портале пациента Калужской области.

3.1.1. В случае очного обращения заявителя, медицинский регистратор:

— принимает у него документы, предоставленные для записи на прием к врачу, проверяет их соответствие требованиям Порядка;

— знакомит заявителя с датой и временем, свободными для записи к указанному врачу и согласовывает с заявителем дату и время приема;

— регистрирует необходимые сведения в компьютер, заполняет Талон на прием (с указанием в нем даты, времени приема, наименования отделения, № кабинета, Ф.И.О. врача) и выдает талон на руки заявителю.

3.1.2. В случае обращения заявителя за государственной услугой по телефону, медицинский регистратор:

— информирует заявителя о графике работы указанного врача и о наличии к нему свободных талонов (на определенную дату и время);

— после согласования с заявителем даты и времени приема, осуществляет запись на прием с внесением всех необходимых сведений в компьютер;

— информирует заявителя о предоставленном ему дате и времени приема и о необходимости обращения заявителя в регистратуру (в день явки), не позднее, чем за 10-15 минут до назначенного времени приема.

3.1.3. При обращении за государственной услугой через интернет подтверждением записи на приём к врачу является запись в электронном журнале лечебного учреждения

Информация от граждан, обратившихся в подразделения ГБУЗ КО «ЦРБ Козельского района», оказывающих амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь по поводу предоставления государственной услуги через Интернет, становится доступной сотрудникам регистратуры подразделений в момент обращения заявителя.

3.1.4. При личном обращении (или посредством телефонной связи) за предоставлением государственной услуги, подтверждение записи на приём к врачу, информирование гражданина о предоставлении государственной услуги производятся оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в часы работы поликлиники по мере поступления заявок.

3.1.5. Формирование списка граждан, записавшихся на приём к врачу на следующий день, производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в конце рабочего дня.

3.1.6. Обновление и пополнение информации списка свободных талонов на приём к врачам производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно на два дня вперед к врачам-терапевтам и врачам педиатрам и на две недели вперед к врачам специалистам.

3.1.7. Корректировка подтвержденной информации электронного журнала записи на приём производится оператором (сотрудником) регистратуры по требованию заявителя (звонок в регистратуру или посещение Учреждения). Информация в электронном журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и пациент имели возможность запланировать время на приём и посещение поликлиники.

3.2. В случае отказа в предоставлении заявителю государственной услуги медицинский регистратор разъясняет заявителю обоснованную причину отказа или приостановления предоставления услуги.

3.2.1. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

При личном обращении за предоставлением Услуги:

— документы, указанные в пункте 2.2, не предоставлены,

— предоставлен неполный комплект документов,

— троекратный отказ пациента от предложенных времени и даты приема врача.

3.3. Медицинский регистратор несет ответственность за полноту, грамотность и доступность предоставления государственной услуги, соблюдение деонтологии, врачебной тайны и конфиденциальности сведений.

3.4. Прием врача осуществляется согласно дате и времени, указанном в талоне приема. Время ожидания приема — не более 30 минут от назначенного в талоне времени приема, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному.

Если в талоне указано «без времени», врач осуществляет прием плановых больных после приема пациентов, у которых указано время приема

ПОРЯДОК И КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами, ответственными за предоставление данной государственной услуги, положений настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений вышеуказанными лицами, осуществляют руководители амбулаторно-поликлинических подразделений ГБУЗ КО «ЦМБ №3», в которых оказывается государственная услуга.

4.2. Сотрудники регистратуры несут персональную ответственность за:

внесение информации о свободных талонах на прием к врачу;

прием электронных заявок от граждан и подтверждение;

правильность оформления данных пациента;

В исключительных случаях (наличие обращений, содержащих сведения о предоставлении услуги ненадлежащего качества), в амбулаторно-поликлинических учреждениях могут быть проведены внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

5.1. Действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления услуги, решения (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу. Гражданин имеет право обратиться к вышестоящему должностному лицу лично или в письменной форме.

5.2. Обращение в письменной форме должно содержать:

фамилию, имя, отчество гражданина;

почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;

суть заявления или жалобы;

личную подпись физического лица;

дату.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

- 5.3. Письменный ответ направляется заявителю обращения не позднее 30 дней со дня поступления письменного обращения.
- 5.4. Если жалоба признана обоснованной, то принимается решение о привлечении сотрудника, допустившего нарушение требований нормативно-правовых актов, указанных в п. 1.2 настоящего Порядка, к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством.
- 5.5. Гражданин вправе обжаловать решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления услуги, в судебном порядке.
- 5.6. Гражданин может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении и нарушении положений настоящего Порядка главному врачу ГБУЗ КО «ЦМБ №3», а также в вышестоящие органы.