



Утверждаю
Главный врач ГОАУЗ «МОСП»
Э.М. Толмачева
«11» октября 2023г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению услуги по записи на прием к врачу ГОАУЗ «МОСП»

1.1. Порядок предоставления услуги «Запись на прием к врачу» (далее - Услуга) разработан в целях повышения качества оказания данной государственной услуги и определяет последовательность осуществления действий (административных процедур), сроки и место при ее оказании.

1.2. Порядок разработан в соответствии с нормативными актами:

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»;
- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;
- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации 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 Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 786н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;
- приказ Минздрава России от 13.11.2012 № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями»;
- Методические рекомендации № 12-23 «Организация записи на прием к врачу, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные кол-центры (издание третье, переработанное и дополненное)»;
- приказ МЗ МО от 28.04.2023 № 281 «Об организации записи на прием к врачу в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь»;
- Лицензия на право осуществления медицинской деятельности ГОАУЗ «МОСП»;
- Положением о порядке ведения расписания в ГОАУЗ «МОСП»;
- Правила внутреннего распорядка для пациентов - в ГОАУЗ «МОСП»;

- Правила обслуживания пациентов в ГОАУЗ «МОСП».

1.3. Оказание Услуги осуществляется на основании деятельности, определенной Уставом ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника», и в соответствии с лицензией на право осуществления медицинской деятельности.

1.4. Порядок оказания услуги является обязательным для всех отделений ГОАУЗ «МОСП» (далее - МО).

1.5. Информация о порядке оказания Услуги является общедоступной. Заявители могут получить информацию о порядке оказания Услуги следующими способами:

- на информационных стендах, расположенных в структурных отделениях МО,
- в регистратурах структурных отделений,
- посредством письменного обращения по почте и электронным каналам связи,
- на официальном сайте учреждения: <https://stom51.ru/>;
- по телефону ЕКЦ (8152) 41-15-72;
- при личном обращении.

1.6. Информация об Услуге включает в себя:

- перечень документов, которые гражданин должен предоставить при записи на прием к врачу и при получении медицинской помощи в ГОАУЗ «МОСП»;
- форма заявления о прикреплении к МО,
- порядок предварительной записи на прием к врачам,
- расписание приема врачей и работы лечебно-диагностических подразделений (указывается фамилия, имя, отчество врача полностью, специальность, номер кабинета, дни и часы приема);
- порядок обращения к дежурному администратору, номер кабинета, номер телефона,
- порядок подачи обращения к администрации медицинской организации по вопросам организации амбулаторно-поликлинической помощи, порядка записи в медицинской организации.

1.7 Получение сведений о расположении отделений ГОАУЗ «МОСП», графике работы специалистов учреждения, предоставляющего данную услугу, осуществляется посредством размещения информации:

- на сайте учреждения: <https://stom51.ru/>;
- на стендах непосредственно в медицинском учреждении;
- по телефону ЕКЦ (8152) 41-15-72.

1.7.1. Ответственность за своевременное размещение информации в Расписании возлагается на старшего администратора Колл-центра, за своевременное предоставление графиков работы специалистов и изменениях в них на заведующих отделениями;

1.8 На информационных стендах в учреждении размещаются информационные материалы:

- режим работы поликлиники и структурных отделений ГОАУЗ «МОСП»;
- режим работы специалистов;
- условия оказания медицинской помощи;
- административный регламент по предоставлению услуги по записи на прием к врачу;
- перечень категорий граждан, имеющих право на внеочередное получение медицинской помощи;
- Территориальная программа ОМС;

- контактные данные и информация о контролирующих организациях;
- иная актуальная информация.

1.9 Получателями Услуги являются:

- граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства (далее - Заявители), застрахованные в системе обязательного медицинского страхования, проживающие на территории медицинского обслуживания ГОАУЗ «МОСП»;
- застрахованные по обязательному медицинскому страхованию граждане от 18 лет и старше, выбравшие МО для получения первичной медико-санитарной помощи и прикрепленные к МО в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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.

1.10. Неотложная и экстренная помощь оказывается в соответствии с законом всем гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства.

1.11. Результатом оказания Услуги является:

- запись на прием к врачу,
- отказ в записи на прием к врачу.

1.12. Сроки и порядок оказания Услуги

1.12.1. Сроки и порядок предоставления услуги устанавливаются для каждой формы записи на прием к врачу в рамках Программы государственных гарантий оказания населению Мурманской области бесплатной медицинской помощи.

1.12.2. Предварительная запись осуществляется на срок до 7 календарных дней при оказании услуги посредством телефонной связи с ЕКЦ и до 15 календарных дней, при записи на Интернет - порталах.

1.12.3. Запись на прием к врачу для оказания неотложной стоматологической помощи осуществляется регистратором при личном обращении в день обращения.

1.13. Перечень необходимых документов, требуемых от граждан для предоставления Услуги:

- при обращении в регистратуру - документ, удостоверяющий личность заявителя (паспорт);
- документ, удостоверяющий личность законного представителя несовершеннолетнего (возраст до 15 лет);
- документ, подтверждающий полномочия представителя пациента;
- свидетельство о рождении (для детей до 14 лет)
- полис обязательного медицинского страхования в Российской Федерации (действующий на момент обращения).

При необходимости:

- направление лечащего врача,
- документ, подтверждающий отношение к льготной категории граждан.

1.13.1. За предоставление недостоверных или искаженных сведений гражданин несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации

1.13.2. Требовать, от пациента документы, не предусмотренные настоящим порядком, не допускается.

1.14. В случае невозможности явиться на приём по предварительной записи, пациент обязан предупредить поликлинику о неявке посредством звонка в регистратуру отделения либо в ЕКЦ:

до 20:00 вечера накануне дня приём, если он записался на утренний приём с 08:00 до 14:00;.

с 08:00. до 09:00 (в день приёма), если он записался на вечерний приём с 14:00 до 20:00.

1.15. Основания для отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие у заявителя документа, удостоверяющего личность (за исключением состояний здоровья, требующих неотложной медицинской помощи);
- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического, иного опьянения;
- агрессивное поведение в отношении сотрудников поликлиники, других пациентов, посетителей.

1.16. Каналы записи на прием в ГОАУЗ «МОСП»

Канал записи	График доступа к каналу записи
С использованием ЕПГУ gosuslugi.ru	Запись доступна в круглосуточном режиме
С использованием регионального портала записи на прием к врачу в Мурманской области https://reg.polarmed.ru/	Запись доступна в круглосуточном режиме
Путем личного обращения в регистратуру медицинской организации	Запись доступна в часы работы медицинской организации
Путем личного обращения в ЕКЦ	Запись доступна в часы работы ЕКЦ
Запись по направлению медицинского работника	Запись доступна в часы работы медицинской организации

1.15.1. Запись через ЕПГУ

При осуществлении записи на прием к врачу с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) пациент осуществляет идентификацию посредством Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) и выбирает услугу «Запись на прием к врачу» (пациент выбирает объект записи - себя, своих детей или другого человека). Данный канал записи доступен только в случае прикрепления пациента к медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи.

Далее пациент проверяет корректность персональных данных (своих или гражданина, законным представителем которого он является) или вводит данные другого человека (фамилия, имя, отчество, дата рождения, номер полиса обязательного медицинского страхования ОМС). При наличии вводит контактные данные пациента (электронная почта, мобильный телефон) и вводит или проверяет регион прикрепления.

Пациент выбирает медицинскую организацию прикрепления, специальность врача, его фамилию, имя, отчество. Пациент выбирает удобную дату и время приема.

Пациент при желании получать оповещения о статусе записи выбирает способ оповещения (электронная почта, лента сообщений) и в дальнейшем получает оповещение о записи выбранным способом.

В случае отсутствия свободных слотов или прикрепления к медицинской организации пациент оповещается о необходимости использовать для записи колл-

центр или регистратуру медицинской организации.

1.15.2. Запись через региональный портал

При осуществлении записи на прием к врачу с использованием портала записи на прием к врачу в Мурманской области <https://reg.polarmed.ru/> гражданин осуществляет выбор медицинской организации, врача, даты и времени приема.

1.15.3. Запись через регистратуру МО.

При обращении пациента в регистратуру пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность.

В случае отсутствия у пациента полиса ОМС, пациент оповещается о возможности получения медицинской помощи в форме неотложной помощи и необходимости обратиться в страховую компанию для оформления полиса.

Сотрудник регистратуры формирует запись на прием к врачу при наличии свободных слотов. Информировывает пациента о наличии свободных слотов и предложить ему выбрать наиболее удобную дату и время записи.

При отсутствии или отказа пациента от предложенных дат и времени записи следует предложить пациенту записаться в «Лист ожидания».

1.15.4. Запись через единый кол-центр

Оператор ЕКЦ на основании обращения пациента осуществляет его идентификацию. Пациент сообщает оператору кол-центра номер полиса ОМС, ФИО, дату рождения. Оператор кол-центра вводит в МИС номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, предоставленными пациентом.

В случае отсутствия у пациента полиса ОМС, пациент оповещается о возможности получения только неотложной помощи и необходимости обратиться в страховую компанию для оформления полиса.

Далее оператор уточняет у пациента цель обращения. При необходимости в соответствии с целью формируется запись на прием к врачу. Оператор ЕКЦ уточняет у пациента специальность врача, выбирает в системе врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать врача с учетом местонахождения доступного отделения. Проверяет в системе наличие свободных слотов для записи в пределах горизонта записи. При наличии свободных слотов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи. При выборе пациентом даты и времени записи осуществляет его запись и сообщает пациенту реквизиты талона.

При отсутствии свободных слотов или отказа пациента от предложенных дат и времени записи предлагает пациенту записаться в «Лист ожидания».

Основанием для внесения изменений в запись на прием к врачу по инициативе пациента является его обращение, а для внесения изменений в запись на прием к врачу по инициативе МО - отсутствие врача, к которому произведена запись, по причинам его временной нетрудоспособности, командирования, обучения или других случаях.

При обращении пациента для внесения изменений в запись на прием к врачу оператор ЕКЦ повторяет действия по поиску и предложению свободных слотов.

При изменении записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации, заведующий отделением предоставляет информацию об изменении в ЕКЦ старшему администратору. В этом случае старшим администратором осуществляется обзвон пациентов и повторяются шаги по поиску и предложению

свободных слотов.

Запись на первичный прием оператором Call-центра производится при условии:

- отсутствия уже имеющейся первичной записи заявителя на прием к специалисту, сделанной ранее (до истечения назначенной даты приема или добровольного отказа заявителя) и при отсутствии назначенных специалистом повторных приемов;
- наличия персональных данных пациента в информационной медицинской системе медицинской организации.

Если пациенту было отказано в записи на прием к врачу по причине отсутствия наличия персональных данных пациента в информационной медицинской системе медицинской организации, то оператор ЕКЦ предлагает гражданину обратиться в любое удобное отделение поликлиники для внесения данных в МИС учреждения.

1.15.5. Запись по направлению медицинского работника

Одним из каналов записи на прием является запись по направлению медицинского работника. В случае, если медицинский работник по результатам визита пациента считает необходимым направить пациента на консультацию к другому специалисту, администратор регистратуры оформляет запись на вакантный слот для приема по направлению.

1.16. Организация регистрации и обработки информации об обращениях граждан для записи на прием к врачу в условиях отсутствия свободных слотов – «Лист ожидания».

1.16.1. Формирование «Листа ожидания»

При случае обращения пациента через ЕКЦ или регистратуру с целью записи при отсутствии вакантных слотов пациент вносится в «Лист ожидания».

«Лист ожидания» ведется в электронном виде, единый лист ожидания у старшего администратора ЕКЦ. Приглашение гражданина из «Листа ожидания» осуществляется операторами ЕКЦ, в сроки предусмотренные территориальной программой обязательного медицинского страхования.

1.17. Запись на прием к врачу для оказания неотложной стоматологической помощи:

- посредством записи через интернет-порталы, при этом необходимо произвести выбор организации отделения, дата, время талона по неотложной помощи;
- посредством ЕКЦ в часы работы, при этом оператор определяет цель обращения, предоставляет информацию о вакантных слотах по неотложной помощи и производит запись.

1.18. Обратная связь и информирование пациентов

1.19. Контроль оказания Услуги

1.19.1. Старший оператор ЕКЦ проводит:

- оперативный мониторинг осуществления записи на прием к специалистам;
 - анализ целей обращений пациентов за стоматологической помощью, с целью оптимизации потоков пациентов на прием к врачам и на диагностические исследования;
 - систематический анализ доступности Услуги.
- .