



ДЕПАРТАМЕНТ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ НАСЕЛЕНИЯ
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

«14» 07 2016г.

№ 86

г. Кемерово

Об утверждении порядка предоставления медицинскими организациями Кемеровской области услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011г. №729-р (в ред. Постановления Правительства РФ от 23.06.2014 N 581) "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме", Комплексной программой развития здравоохранения Кемеровской области до 2020 года, утвержденной постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 19.09.2013г. №385 (Подпрограмма 9 «Развитие информатизации в здравоохранении Кемеровской области»), Законом Кемеровской области от 29.12.2015 № 137-ОЗ «Об утверждении Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2016 год», Комплексной программой "Доступная среда в Кемеровской области" на 2011 - 2020 годы", Планом мероприятий («дорожной картой») по развитию единой государственной информационной системы здравоохранения (ЕГИСЗ) Кемеровской области на 2015 – 2018 гг., утвержденным соглашением от 01.07.2015 г. между Администрацией Кемеровской области и Министерством здравоохранения Российской Федерации и в целях дальнейшего повышения доступности и качества медицинской помощи на территории Кемеровской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок предоставления медицинскими организациями, услуги в электронном виде "Прием заявок (запись) на прием к врачу" (далее - Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.
2. Руководителям государственных медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях:
 - 2.1. организовать работу в соответствии с утвержденным Порядком;

2.2. назначить ответственных лиц за реализацию Порядка с установлением персональной ответственности;

2.3. обеспечить исполнение мероприятий по организации информационной безопасности и защиты информации согласно действующему законодательству Российской Федерации;

2.4. в срок до 01.08.2016 разработать и утвердить внутренний порядок предоставления услуги в электронном виде "Прием заявок (запись) на прием к врачу";

2.5. организовать мероприятия по информированию граждан о возможности записи на прием к врачу.

3. Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, осуществляющих полномочия в сфере охраны здоровья, обеспечить в подведомственных медицинских организациях:

3.1. организацию работы в соответствии с утвержденным Порядком;

3.2. назначение ответственных лиц за реализацию Порядка с установлением персональной ответственности;

3.3. исполнение мероприятий по организации информационной безопасности и защиты информации согласно действующему законодательству Российской Федерации;

3.4. в срок до 01.08.2016 - разработку и утверждение внутреннего порядка предоставления услуги в электронном виде "Прием заявок (запись) на прием к врачу";

3.5. проведение мероприятий по информированию граждан о возможности записи на прием к врачу.

4. Рекомендовать руководителям частных медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях:

4.1. увеличить доступность услуги для пациентов путем расширения возможных способов записи на врачебный прием;

4.2. организовать работу в соответствии с утвержденным Порядком.

5. Директору ГБУЗ КО «Кемеровский областной медицинский информационно-аналитический центр» (А.А. Симоненко):

5.1. обеспечить техническое сопровождение регионального портала «Врач42», систему записи по единому телефонному номеру («Электронный регистратор»);

5.2. организовать размещение информации о возможностях получения услуги в электронном виде "Прием заявок (запись) на прием к врачу" на официальных сайтах медицинских организаций, органов исполнительной власти, муниципальных районов и городских округов, общественных организаций Кемеровской области (по согласованию);

5.3. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте департамента в сети Интернет (<http://www.kuzdrav.ru/>).

6. Контроль за исполнением приказа возложить на первого заместителя начальника департамента охраны здоровья населения Кемеровской области А.В. Брежнева.

Начальник департамента



В.М. Шан-Син

КОПИЯ ВРЧНД

Порядок предоставления медицинскими организациями услуги в электронном виде "Прием заявок (запись) на прием к врачу»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает принципы, сроки и последовательность процедур, осуществляемых государственными медицинскими организациями, при исполнении услуги в электронном виде "Прием заявок (запись) на прием к врачу" (далее - Услуга).

1.2. Услуга предоставляется медицинскими организациями, оказывающими медицинскую помощь в амбулаторных условиях, участвующими в реализации действующей Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Кемеровской области.

1.3. Предоставление Услуги может осуществляться на добровольной основе медицинскими организациями, оказывающими медицинскую помощь в амбулаторных условиях в рамках добровольного медицинского страхования, а также на платной основе.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги в электронном виде: "Прием заявок (запись) на прием к врачу" (далее - Услуга).

2.2. Услуга предоставляется всеми участвующими в Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи медицинскими организациями Кемеровской области, оказывающими медицинскую помощь в амбулаторных условиях, информация о которых с указанием адресов, телефонов, официальных сайтов, адресов электронной почты размещена на официальном сайте департамента охраны здоровья населения Кемеровской области в сети Интернет (<http://www.kuzdrav.ru/node/2787>).

2.3. Результатом предоставления Услуги является:

- запись на прием к врачу;
- отказ в осуществлении записи на прием к врачу.

2.4. Услуга для населения предоставляется бесплатно.

2.5. Предоставление Услуги в соответствии с настоящим Порядком обеспечивается при обращении:

- гражданином лично в медицинскую организацию, оказывающую медицинскую помощь в амбулаторных условиях - согласно графику работы медицинской организации;

- по телефону регистратуры медицинской организации;
- через информационно-справочный сенсорный терминал самостоятельной записи на базе медицинской организации (далее - инфомат) - согласно графику работы медицинской организации;
- с использованием ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: через сервис "Врач42" (<http://www.vrach42.ru/>), через "Единый портал государственных и муниципальных услуг" (далее - ЕПГУ) - круглосуточно;
- через сервис записи по единому телефонному номеру 8(384-2) _____ (далее - «Электронный регистратор») - круглосуточно;
- через единый центр телефонного обслуживания «123» (далее – ЦТО).
- врачом медицинской организации для записи на повторный прием во время обращения пациента.

2.6. Сроки предоставления Услуги и квоты на предварительную запись:

- при личном обращении, телефонном обращении в регистратуру медицинской организации, через сервисы «Врач42», ЕПГУ, «Электронный регистратор», ЦТО, инфоматы, запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения пациента на имеющиеся свободные дату и время приема врача по выбору пациента, в соответствии с установленным графиком приема врачей;
- период актуальности графика приема врачей, доступных для предварительной записи, составляет не менее 14 дней;
- минимальная квота для записи на прием к врачу с использованием сервисов «Врач42», ЕПГУ, «Электронный регистратор», ЦТО в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, составляет не менее 60% от общего количества приемов врача.

2.7. Исчерпывающий перечень документов и сведений, необходимых для предоставления Услуги при личном обращении в регистратуру медицинской организации:

- паспорт (свидетельство о рождении для детей до 14 лет или другой документ, удостоверяющий личность);
- полис обязательного медицинского страхования.

2.8. При обращении за предоставлением Услуги через сервисы «Врач42», «Электронный регистратор», ЦТО, инфоматы пациентом сообщаются следующие сведения:

- номер полиса обязательного медицинского страхования;
- фамилия, имя, отчество;
- дата рождения.

2.9. При обращении за предоставлением Услуги через ЕПГУ пациентом предоставляются сведения в соответствии с порядком, определенным для вышеуказанной системы.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.

2.10.1. При личном обращении за предоставлением Услуги:

- документы, указанные в пункте 2.7, не предоставлены;
- отсутствие свободных времени и даты врачебного приема на желаемый гражданином период.

2.10.2. При обращении за предоставлением Услуги через сервисы «Врач42», ЕПГУ, «Электронный регистратор», ЦТО, инфоматы:

- сведения, указанные в пункте 2.8, не предоставлены;
- отсутствие верных и актуальных сведений о пациенте в электронной базе медицинской организации (для медицинских организаций, работающих по территориально-участковому принципу, отсутствие прикрепления к медицинской организации);
- отсутствие свободных времени и даты врачебного приема на желаемый гражданином период.

2.11. Требования к информированию населения об Услуге.

2.11.1. Перечень сведений об Услуге, обязательных для размещения на информационных стендах и официальном сайте медицинской организации:

- информация о возможных способах и правилах записи на прием/консультацию/обследование;
- адреса сайтов (порталов) в сети «Интернет», через которые осуществляется электронная запись, а также порядок самозаписи через сервис "Электронный регистратор" с указанием его единого телефонного номера, ЦТО с указанием его единого телефонного номера.

2.11.2. При наличии в медицинской организации терминала самозаписи (инфомата), медицинская организация размещает в доступном для посетителей месте информацию о способе самозаписи через терминал, осуществляет консультирование и содействие при самозаписи граждан.

2.11.3. Медицинская организация, с целью своевременного информирования населения об Услуге, контролирует работоспособность программно-аппаратных средств, каналов связи.

2.12. Медицинская организация обеспечивает доступность записи посредством Услуги в электронном виде ко всем специалистам медицинской организации, осуществляющим прием пациентов в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (в регламентированных нормативными документами случаях, запись производится строго по направлению).

2.13. Показатели доступности Услуги.

2.13.1. Показателями доступности предоставления Услуги являются:

- беспрепятственная возможность обращения за получением Услуги;
- отсутствие задержек в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, при личном обращении пациента в регистратуру медицинской организации;

- доступность и бесперебойная работа инфоматов;
- доступность и бесперебойная работа сервиса «Врач42»;
- доступность записи через единый многоканальный телефонный номер сервиса «Электронный регистратор», сервис ЦТО.

2.13.2. Показателями качества предоставления Услуги являются:

- количество поступивших письменных жалоб заявителей по поводу отказов в записи к врачам медицинской организации (из-за отсутствия свободных мест в расписании, отсутствия расписания, технических сбоев);
- соответствие требованиям Порядка;
- наличие различных каналов получения Услуги;
- соблюдение сроков предоставления Услуги.

3. Порядок обеспечения предоставления Услуги медицинскими организациями

3.1. Медицинская организация оказывает Услугу на основании утвержденного приказом руководителя медицинской организации внутреннего порядка "Прием заявок (записи) на прием к врачу", разработанного на основании настоящего Порядка с учетом особенностей амбулаторного приема и организации рабочих процессов внутри медицинской организации. Внутренний порядок "Прием заявок (записи) на прием к врачу" содержит следующие разделы и данные:

- ссылка на настоящий Порядок и общие данные, содержащиеся в нем;
- порядок информирования населения об Услуге;
- исчерпывающие перечни документов и сведений, необходимых к предоставлению получателями Услуги;
- сведения о сроках предоставления Услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа от предоставления Услуги;
- перечень подразделений и должностей, задействованных в процедурах предоставления Услуги;
- административные процедуры по организации и предоставлению Услуги;
- порядок заполнения расписаний и графиков приема с указанием временных квот приема пациентов и квот (резервов) распределения талонов по видам записи (запись при личном посещении, запись через терминалы самозаписи, запись в электронном виде через специализированные сервисы);
- перечень и контактные данные лиц, ответственных за организацию и качество Услуги в медицинской организации.

3.2. Медицинская организация обеспечивает предоставление Услуги за счет средств ОМС, полученных за оказанные услуги, бюджетных средств и средств от приносящей доход деятельности, а также материальных и кадровых ресурсов, с привлечением сервисных, подрядных и обслуживающих организаций.

3.3. Организационное обеспечение Услуги со стороны медицинской организации включает в себя:

- обеспечение выполнения настоящего Порядка и внутренних порядков медицинской организации по оказанию Услуги путем утверждения соответствующих документов, распределения функций и обязанностей, назначения ответственных лиц;
- организация обучения персонала медицинской организации работе с информационными медицинскими системами и сервисами электронной записи;
- обеспечение своевременного размещения актуального расписания и графиков приема врачей в медицинской информационной системе;
- организация ежедневного контроля доступности получения Услуги.

3.4. Техническое обеспечение предоставления Услуги со стороны медицинской организации включает в себя:

- обеспечение врачей, осуществляющих прием пациентов, медицинской документацией в бумажном и/или электронном виде;
- функциональность компьютерного оборудования и актуальность базового программного обеспечения;
- функциональность оргтехники и достаточное обеспечение расходными материалами, в том числе терминалов самозаписи (инфоматов);
- функциональность работы в режиме «24x7» серверного и сетевого оборудования, технических средств и инженерных систем;
- функциональность локальных сетей, в том числе обеспечение доступа в сеть «Интернет»;
- функциональность работы программного обеспечения VipNet для организации защищенных каналов передачи данных.

3.5. Руководитель медицинской организации или назначенные им ответственные лица осуществляют ежедневный контроль качества предоставляемой Услуги.

4. Порядок приема заявок (записи) на прием к врачу медицинской организации

4.1. Для подачи заявок (записи) на прием к врачу граждане, которые имеют право на получение медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания населению Кемеровской области бесплатной медицинской помощи, и которым требуется оказание плановой медицинской помощи, а также их законные представители, обращаются в медицинскую организацию, выбранную ими в порядке, разработанном и утвержденном Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в том числе по территориально-участковому принципу.

4.2. Информация о порядке приема заявок (записи) на прием к врачу сообщается заявителю при личном обращении в регистратуру медицинской организации, а также размещается на информационном стенде и официальном сайте медицинской организации в соответствии с п. 2.11 настоящего Порядка.

4.3. Запись на прием к врачу осуществляется в установленной в медицинской организации медицинской информационной системе и организуется посредством:

- личного обращения гражданина или его законного представителя в регистратуру медицинской организации;
- телефонного звонка в регистратуру медицинской организации;
- инфоматов;
- записи через сеть «Интернет» с помощью сервисов "Врач42", ЕПГУ;
- сервиса «Электронный регистратор» по единому телефонному номеру 8(384-2) _____;
- колл-центра ЦТО по единому телефонному номеру 123;
- записи врачом медицинской организации, назначившим повторный прием.

4.4. При личном обращении гражданина или его законного представителя в медицинскую организацию для приема заявок (записи) на прием к врачу сотрудник регистратуры:

- принимает от гражданина документы, указанные в п. 2.7 настоящего Порядка;

- устанавливает личность гражданина и прикрепление к конкретной медицинской организации. В случае если гражданин не прикреплен к врачебному участку медицинской организации, сотрудник регистратуры информирует его о необходимости прикрепления к врачебному участку и предлагает оформить соответствующее заявление;

- определяет дату и время в расписании выбранного врача, доступные для записи на прием;

- резервирует дату и время приема, в случае согласования ее с гражданином, вводит в медицинскую информационную систему необходимые сведения;

- сообщает заявителю дату, время приема, фамилию, имя, отчество врача и наименование его врачебной специальности;

- консультирует гражданина о других доступных способах самозаписи.

4.5. Предоставление в медицинских организациях гражданам амбулаторной помощи по экстренным показаниям и неотложной медицинской помощи осуществляется без предварительной записи и без очереди, независимо от прикрепления к медицинской организации. Отсутствие полиса обязательного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в экстренной и неотложной медицинской помощи.

4.6. Запись на повторный прием осуществляется врачом-терапевтом участковым или врачом-специалистом посредством медицинской информационной системы на его рабочем месте или осуществляется пациентом самостоятельно любым удобным для него способом.

4.7. При отсутствии в медицинской организации необходимого врача-специалиста, после осмотра врачом-терапевтом участковым или врачом-специалистом, пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для получения необходимой консультации (лечения).

4.8. Самостоятельная запись гражданина для получения плановой первичной медико-санитарной помощи и первичной специализированной медицинской помощи в медицинских организациях, работающих по территориально-участковому принципу, через терминалы самозаписи (инфоматы), сервисы "Врач42", «Электронный регистратор» и ЦТО возможна только при наличии прикрепления гражданина к выбранной медицинской организации. При этих видах записи личность гражданина устанавливается автоматически при вводе (сообщении) данных:

- номер полиса обязательного медицинского страхования;

- фамилия, имя, отчество;

- дата рождения.

4.9. При записи гражданина на консультативный прием в консультативно-диагностические центры, диспансеры запись производится независимо от прикрепления:

- при личном обращении в регистратуру пациент предоставляет паспорт (свидетельство о рождении для детей до 14 лет или другой документ, удостоверяющий личность), полис обязательного медицинского страхования,

направление (в отдельных случаях, регламентированных нормативными документами);

- при телефонном звонке в регистратуру пациент сообщает номер полиса обязательного медицинского страхования, а также фамилию, имя, отчество;

- при записи через сервис «Врач42» при первичном обращении пациент регистрируется в медицинской организации путем создания «карточки пациента», в которой указывает фамилию, имя, отчество, дату рождения, пол, номер полиса обязательного медицинского страхования (или паспортные данные), номер телефона, адрес электронной почты.

4.10. Запись через Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) осуществляется в соответствии с порядком, определенным для системы ЕПГУ.

4.11. Если прием врачом в назначенную дату (время) невозможен после того, как запись к данному врачу произведена, гражданин или заявитель информируются сотрудниками регистратуры медицинской организации об этом с использованием средств телефонной связи. При этом в сообщении гражданин или заявитель уведомляется о возможности записи на прием к другому врачу в назначенный день либо записи к тому же врачу на другой день. Процедура данной записи на прием осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.12. Пациент имеет право отказаться от записи или изменить ее дату и время. Отказ от записи (ее изменение) по инициативе пациента возможен:

- при личном обращении в регистратуру;
- по телефонному звонку в регистратуру;
- через сервис «Врач42» (для тех записей, которые были осуществлены через «Врач42»);

- при дозвоне автоматической системы «Электронный регистратор» с целью напоминания пациенту о предстоящем визите.

Новая запись осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.13. Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, принимается в порядке очереди по факту обращения в медицинскую организацию.

4.14. Формирование списка граждан, записавшихся на прием к врачу на следующий день, производится сотрудником регистратуры ежедневно для подбора амбулаторных карт и разнесения их по кабинетам ведущих прием врачей к началу следующего рабочего дня.

4.15. Талон на прием к врачу является дополнительным подтверждением предоставления Услуги, но не обязательным. В талоне должны быть зафиксированы фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

4.16. Актуализация расписания приема врачей и квот свободных периодов для приема граждан осуществляется медицинской организацией в соответствии с внутренним порядком, в установленные медицинской организацией день и время.

4.17. Составление расписания приема врача включает в себя:

- равные временные отрезки для приема граждан по предварительной записи, регламентированные нормативными документами для различных специальностей;

- время для записи день в день - для приема граждан, не записавшихся заранее на прием к врачу (временные отрезки равные временным отрезкам приема граждан по предварительной записи; их количество определяется медицинской организацией);

- резервное время - для приема экстренных пациентов, повторного приема пациентов и пр.

5. Порядок обеспечения предоставления Услуги сервисными и подрядными организациями

5.1. Подрядные и смежные организации обеспечивают техническое сопровождение медицинских информационных систем, подключенных к Услуге.

5.2. Техническое сопровождение медицинских информационных систем выполняют организации, обладающие достаточными компетенциями, а также подтвержденными разработчиком правами на обслуживание медицинских информационных систем установленного типа в медицинской организации, на основании прямых договоров с медицинскими организациями и (или) на основании государственных контрактов, заключенных в рамках профильных долгосрочных целевых программ, или выделенных субсидий.

5.3. Организации, выполняющие техническое сопровождение медицинских информационных систем, обеспечивают и поддерживают следующие опции и направления, непосредственно влияющие на функцию и качество предоставляемой Услуги:

- бесперебойное функционирование программного комплекса, обеспечивающего предоставление Услуги;

- круглосуточный сервис самозаписи через Интернет-портал www.vrach42.ru, "Единый портал государственных и муниципальных услуг" (ЕПГУ);

- консультирование и обучение персонала медицинской организации по вопросам функций и способов работы с медицинской информационной системой;

- интеграцию со смежными сервисами, непосредственно влияющими на функцию и качество предоставления Услуги;

- достаточный уровень защиты каналов передачи данных.