



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КУЗБАССА

ПРИКАЗ

«30» ноября 2022 г.

№ 1829

г. Кемерово

Об утверждении порядка записи на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Кемеровской области-Кузбассе

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также в целях повышения эффективности деятельности медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Кемеровской области-Кузбассе, для повышения удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи в амбулаторных условиях.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок записи на прием к врачу в государственных медицинских организациях, оказывающих в плановом порядке первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Кемеровской области-Кузбассе (Приложения 1,2)

2. Руководителям государственных медицинских организаций, оказывающих в плановом порядке первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи:

2.1. организовать запись на прием к врачу в соответствии с алгоритмом, согласно приложению к настоящему приказу;

2.2. обеспечить формирование интервального расписания приема врачей всех специальностей на срок не менее 2-х недель (14 дней), в том числе в электронном виде с использованием медицинских информационных систем;

2.3. обеспечить наличие слотов для дистанционной записи на прием к врачу не менее 90% от общего количества слотов записи в электронном виде.

2.4. организовать своевременное внесение изменений в расписание приема врачей в случае необходимости, а также уведомление пациентов (по телефону, СМС-сообщениями, иными способами) об изменениях в расписании и возможности переноса даты, предполагаемых сроках отсутствия специалиста, о замещающих врачах и графике их приема;

2.5. организовать проведение разъяснительной работы среди сотрудников учреждения и информирование прикрепленного населения о преимуществах дистанционных форм записи на прием к врачу, в том числе записи в электронном виде, путем размещения информации на информационных стендах регистратур и холлов поликлиник, официальных сайтах учреждения;

2.6. обеспечить соблюдение сроков ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, в том числе сроков ожидания оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях, проведения отдельных видов диагностических исследований и консультаций врачей-специалистов, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на очередной плановый период.

3. Директору ГАУЗ «Кузбасский областной медицинский информационно-аналитический центр им. Р.М. Зельковича» Приндуль О.А. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства здравоохранения Кузбасса (www.kuzdrav.ru).

4. Признать утратившим силу приказ департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от 04.07.2016 № 786 «Об утверждении порядка предоставления медицинскими организациями Кемеровской области услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Абросову О.Е.

Министр



Д.Е. Беглов

**Порядок записи на прием к врачу в государственных
медицинских организациях, оказывающих в плановом порядке
первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую
помощь в рамках территориальной программы государственных
гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в
Кемеровской области-Кузбассе**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет правила и сроки предоставления услуги прием заявок (записи) на прием к врачу в электронном виде (далее – услуга) государственными медицинскими организациями (далее – МО), оказывающими в плановом порядке первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Кемеровской области-Кузбасса.

2. Оказание первичной доврачебной и первичной врачебной медико-санитарной помощи осуществляется в медицинской организации, которую застрахованный гражданин (его законный представитель) выбрал в соответствии с Порядком выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, по участковому принципу.

3. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в экстренной форме оказывается любой медицинской организацией незамедлительно с момента обращения пациента независимо от наличия (отсутствия) полиса обязательного медицинского страхования.

4. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в неотложной форме оказывается без предварительной записи, в срок, не превышающий двух часов с момента обращения пациента в поликлинику или поступления вызова на дом, медицинской организацией, в которую обратился гражданин без учета выбора пациента, реализованного в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 N 406н.

5. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в плановом порядке оказывается преимущественно по предварительной записи.

6. Медицинская организация издает локальный нормативный акт, определяющий правила оказания первичной медико-санитарной помощи в день обращения.

7. Основанием для оказания первичной медико-санитарной помощи в день обращения являются:

7.1. необходимость оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме;

7.2. обращение пациента, имеющего право на внеочередное обслуживание;

7.3. обращение пациента, выписанного из медицинской организации, оказывающей стационарную медицинскую помощь;

7.4. обращение пациента с листком нетрудоспособности, выданным в другой медицинской организации.

8. Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи (далее – ПСМСП) в амбулаторных условиях в плановой форме осуществляется в соответствии с приказами о маршрутизации пациентов по профилям оказания медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Кузбасса.

9. При оказании первичной медико-санитарной и специализированной помощи в плановой форме реализуются следующие способы предварительной записи на прием:

9.1. через регистратуру медицинской организации;

9.2. по телефону, в том числе посредством:

– колл-центра медицинской организации,

– единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов «122»;

9.3. в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» с использованием:

– единого портала государственных услуг (далее – ЕПГУ),

– единого регионального портала,

– мобильного приложения;

9.4. в электронной форме через информационные киоски (инфоматы) МО;

9.5. врачами и средним медицинским персоналом МО через медицинские информационные системы (далее – МИС).

10. Перечень врачебных специальностей, для которых в обязательном порядке должна быть открыта самостоятельная запись (в электронной форме и (или) через колл-центр):

– врач-терапевт участковый;

– врач общей практики (семейный врач);

– врач-хирург;

– врач-офтальмолог;

– врач-оториноларинголог;

– врач-акушер-гинеколог;

– врач-психиатр-нарколог;

– врач-фтизиатр;

- врач-стоматолог;
- врач-стоматолог-терапевт;
- врач-педиатр участковый;
- врач-детский хирург;
- врач-стоматолог детский;
- врач-психиатр детский (подростковый).

11. По решению главного врача медицинской организации Перечень врачебных специальностей, для которых открыта самостоятельная запись (в электронной форме и (или) через колл-центр), может быть расширен при условии соблюдения сроков ожидания первичной медико-санитарной и специализированной помощи в плановой форме, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

12. В расписании врачей, включенных в Перечень п. 10 настоящего Порядка, для записи в дистанционной форме (через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», инфоматы, колл-центр) должно быть доступно не менее 90 % слотов первичного приема.

13. При отсутствии вакантных слотов на прием к врачам-специалистам, перечисленным в п. 10, сотрудники МО ведут «листы ожидания» записи на прием к врачу для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановом порядке «Листы ожидания» ведутся в электронном виде с использованием МИС.

14. Локальным нормативным актом МО назначается сотрудник, ответственный за формирование «листа ожидания» и запись на прием (распределение) пациентов из «листа ожидания», определяется порядок ведения «листа ожидания», должностное лицо из числа административного персонала, осуществляющее контроль за ведением «листа ожидания» и соблюдением сроков оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме.

15. Медицинские организации обеспечивают возможность предварительной дистанционной записи граждан на профилактические мероприятия (диспансеризацию определенных групп взрослого населения, профилактические медицинские осмотры, углубленную диспансеризацию, диспансерное наблюдение) в соответствии с утвержденным в учреждении порядком.

16. При осуществлении записи на прием к врачу МО обеспечивает соблюдение права на внеочередное оказание медицинской помощи отдельным категориям граждан, установленным территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

17. Для пациентов, предварительно записавшихся на прием к врачу, в т.ч. в дистанционной форме, МО обеспечивает возможность посещения

врача, минуя регистратуру, путем заблаговременной подготовки и доставки в кабинеты первичной медицинской документации.

18. Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное по предварительной записи время более чем на двадцать минут, принимается после приема всех записавшихся.

II. Правила ведения расписания приема врачей и работы лечебно-диагностических кабинетов в электронном виде с использованием медицинских информационных систем (далее – МИС)

19. Правила ведения расписания определяют последовательность действий и сроки формирования расписания, а также перечень и порядок взаимодействия участников процесса учета медицинских услуг в электронном виде.

20. Расписание приема врачей и работы лечебно-диагностических кабинетов формируется на срок не менее двух недель (14 дней) в интервальном виде с указанием слотов для записи.

21. Расписание формируется на все рабочие дни, включая субботу.

22. В МО издается локальный нормативный акт, утверждающий правила формирования расписания, сроки его утверждения и ответственных должностных лиц.

23. Расписание ведется МИС и становится доступным для просмотра, работы и записи пациентов на прием и лечебно-диагностические процедуры в регламентированные локальным нормативным актом сроки.

24. Внесение изменений в электронное расписание осуществляется ответственными сотрудниками учреждения по согласованию с руководителем (уполномоченным лицом).

25. Информация о расписании работы врачей и кабинетов МО предоставляется пациентам:

- сотрудниками регистратуры поликлиники;
- через официальный сайт МО;
- через единый региональный портал;
- через информационные киоски (инфоматы);
- информационное табло;
- по телефону, в том числе посредством колл-центра МО и единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов «122».

26. При изменении даты и времени приема в расписании с существующими записями пациентов, необходимо осуществить процедуру переноса записей на другой день и время с обязательным уведомлением пациента по телефону или с использованием других способов оповещения не позднее, чем за 1 день до приема.

III. Правила записи на прием к врачу через регистратуру МО

27. При первичном обращении запись осуществляется только через регистратуру для внесения информации о пациенте в базу данных медицинской организации.

28. Сотрудник МО, имеющей прикрепленное население, оформляет на каждого впервые обратившегося гражданина заявление о выборе медицинской организации, информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, согласие на обработку персональных данных, медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (формы 025/у и 112/у), в том числе в электронной форме (электронную карту) с указанием Ф.И.О., даты рождения, реквизитов документа, удостоверяющего личность, полиса ОМС, СНИЛС, телефон.

29. При оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме работник регистратуры МО, имеющей прикрепленное население, производит запись гражданина на прием, руководствуясь следующими правилами:

29.1. запись осуществляется в день обращения на последующий период с учетом предельных сроков ожидания первичной медико-санитарной помощи в плановой форме;

29.2. прием врача - терапевта участкового (врача педиатра участкового, врача общей практики) обеспечивается в течение 24-х часов с момента обращения преимущественно по территориально-участковому принципу, по желанию пациента запись на прием может осуществляться на любое удобное время в пределах утвержденного расписания;

29.3. при отсутствии в пределах утвержденного расписания слотов на прием к врачам - специалистам, включенным в Перечень п. 10 настоящего Порядка, пациент направляется к врачу - терапевту (педиатру) участковому (дежурному врачу) для решения вопроса о необходимости и сроках оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи. Если форма оказания первичной специализированной помощи признана плановой, пациент вносится в «лист ожидания» электронного расписания МО;

29.4. самостоятельная запись на прием к врачам - специалистам, не включенным в Перечень п. 10 настоящего Порядка (в расширенный перечень специалистов, к которым доступна самостоятельная запись, утвержденный в МО), возможна только для пациентов, состоящих под диспансерным наблюдением у конкретного специалиста, о чем имеется соответствующая отметка в первичной медицинской документации и (или) в МИС.

30. При необходимости повторного приема врач (средний медработник) осуществляет запись пациента на повторный прием самостоятельно с использованием МИС в специально выделенные слоты расписания с указанием даты и конкретного времени приема.

31. Оказание первичной медико-санитарной помощи в экстренной форме осуществляется без предварительной записи, вне очереди. Отсутствие полиса ОМС и документов, удостоверяющих личность, не является основанием для отказа в экстренной медицинской помощи.

32. При экстренном характере обращения пациента в МО работник регистратуры направляет его в доврачебный кабинет или в кабинет (отделение) неотложной помощи (к дежурному врачу) для определения срочности и характера необходимой медицинской помощи.

IV. Правила записи на прием к врачу по телефону, в том числе посредством колл-центра медицинской организации, единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (колл-центра)

33. Предварительная запись на прием к врачу по телефону в МО, имеющие прикрепленное население, осуществляется при наличии сведений о пациенте (Ф.И.О., дата рождения, номер полиса ОМС) в МИС с отметкой о прикреплении к данному учреждению.

34. МО обеспечивает возможность самостоятельной записи по телефону к врачам - специалистам по Перечню, утвержденному п. 10 настоящего Порядка, в пределах установленного расписания. По решению руководителя МО Перечень может быть расширен в соответствии с п. 11 настоящего Порядка.

35. При обращении по телефону регистратор (оператор колл-центра) подробно информирует граждан о наличии записи на прием к врачу, о точной дате, времени и месте приема, и осуществляет запись на прием путем внесения необходимых данных в МИС/информационная система колл-центра в соответствии с утвержденным сценарием работы.

36. В случае отсутствия в пределах утвержденного расписания свободных слотов записи на прием к врачам - специалистам, включенным в Перечень п. 10 настоящего Порядка, регистратор (оператор колл-центра) вносит сведения о пациенте в электронный «лист ожидания» для последующей записи на прием в соответствии с принятым в учреждении порядком, или рекомендует запись к врачу терапевту (педиатру) участковому, для принятия решения о срочности оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи.

37. Сотрудники МО обеспечивают доставку медицинских карт пациентов, записавшихся на прием по телефону, в кабинет врача в день (накануне) приема.

V. Правила записи на прием в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и информационный киоск (инфомат)

38. Пациентам МО, учетные данные которых занесены в МИС учреждения, предоставляется возможность предварительной записи на прием к врачу в электронной форме.

39. Предварительная запись на прием в электронной форме реализуется через единый портал государственных услуг, единый региональный портал, мобильное приложение, а также через информационные киоски (инфоматы), установленные в МО.

40. В процессе записи на прием к врачу в электронной форме с использованием страхового полиса ОМС пациенту предоставляется возможность:

40.1. просмотреть расписание интересующих его специалистов;

40.2. самостоятельно записаться на прием к врачу в удобное время в пределах утвержденного расписания;

40.3. отменить самостоятельную запись на прием к врачу.

41. МО несет ответственность за проведение правильных настроек электронной системы записи на прием к врачу, актуальность и правильность ведения расписания работы врачей и лечебно-диагностических кабинетов, корректное функционирование инфоматов.

42. При временном отсутствии врача - специалиста, МО имеет право ограничить самостоятельную запись на прием к врачу в электронной форме. В этом случае приказом руководителя МО вводится временный порядок, квотирующий самостоятельную запись на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и инфоматов.

43. Сотрудники МО обеспечивают доставку медицинских карт пациентов, записавшихся на прием в электронной форме, в кабинет врача в день (накануне) приема, за исключением случаев записи в день обращения.

VI. Правила записи на прием врачами и средним медицинским персоналом МО через медицинские информационные системы (МИС)

44. Запись на прием врачами и средним медицинским персоналом МО через МИС осуществляется в следующих случаях:

44.1. при записи пациентов на повторный прием;

44.2. при записи пациентов на прием к врачам - специалистам МО (при этом врачи - терапевты (педиатры) участковые предварительно оформляют направления для лабораторных и инструментальных исследований необходимых врачу - специалисту);

44.3. при записи пациентов на прием к врачам - специалистам в другую МО, по направлению по форме №057/у-04 «Направление на госпитализацию, обследование, консультацию»;

44.4. врачом (фельдшером) отделения (кабинета) неотложной помощи («дежурным врачом») при необходимости дальнейшего лечения у врача - терапевта (педиатра) участкового и (или) врача - специалиста.

45. Рекомендуются решением руководителя МО предоставлять врачам (среднему медицинскому персоналу) право записи через МИС на диагностические услуги, при условии, что на эти услуги сформировано электронное расписание.

VII. Особенности записи на прием в медицинские организации 2-го (3-го) уровня, не имеющие прикрепленного населения, и оказывающие первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях

46. Запись на первичный прием в медицинские организации 2-го (3-го) уровня (консультативные поликлиники), не имеющие прикрепленного населения, и оказывающие первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях (далее - МО 2-го уровня) осуществляется в соответствии с утвержденной Министерством здравоохранения Кузбасса маршрутизацией по направлению врача терапевта (педиатра) участкового (ВОП) или врача - специалиста МО 1-го уровня.

47. Перечень врачебных специальностей, по которым доступна самостоятельная предварительная запись граждан, устанавливается приказом руководителя МО 2-го уровня с учетом приоритета дистанционных форм записи.

48. МО 2-го уровня, дополнительно к способам записи, установленным п. 9 настоящего приложения к приказу, обязаны обеспечить возможность дистанционной записи для специалистов МО 1-го уровня.

49. Дистанционная запись в МО 2-го уровня может быть реализована в электронной форме путем предоставления уполномоченным должностным лицам МО 1-го уровня доступа к электронному расписанию МИС МО 2-го уровня, а также по телефону, в том числе с использованием выделенной линии или посредством колл-центра МО или единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов «122».

Блок-схема предоставления услуги в электронном виде
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

