



«Утверждаю»

Главный врач ГБУЗ ДОКБ

А.В. Зайцева

2019г.

## **Регламент предоставления услуги «Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу» в ГБУЗ ДОКБ.**

### **1. Общие положения**

#### **1.1. Предмет регулирования**

Регламент предоставления услуги «Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу» с использованием функциональных возможностей автоматизированной информационной системы "Региональная медицинская информационная система Тверской области" (далее - Регламент) устанавливает последовательность административных процедур (действий) по осуществлению предварительной записи на прием к врачу-специалисту по направлению врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием, для получения первичной медико-санитарной, специализированной медицинской помощи третьего уровня в ГБУЗ ДОКБ Консультативную поликлинику Тверской области, а также внесению изменений и отмены такой записи (далее - услуга).

Регламент устанавливает порядок взаимодействия сотрудников ГБУЗ ДОКБ Тверской области, оказывающих первичную медико-санитарную, специализированную медицинскую помощь третьего уровня, при предоставлении услуги с пациентами, обращающимися за получением услуги.

Регламент не распространяется на правоотношения, связанные с оказанием медицинской помощи в неотложной и экстренной формах.

#### **1.2. Термины и определения**

Для целей настоящего регламента используются следующие термины и определения:

Горизонт записи – период времени, на который разрешена запись через РМИС, исчисляемый от даты обращения.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

Автоматизированная информационная система Тверской области "Единая медицинская

информационная система Тверской области" (далее - РМИС или система) – государственная информационная система Тверской области, обеспечивающая автоматизацию процессов организации и оказания медицинской помощи населению в Тверской области, в том числе предоставление услуги "Предварительная запись на прием к врачу" в электронном виде.

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) – федеральная государственная информационная система, обеспечивающая, в том числе предоставление услуг государственных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

Медицинская организация – медицинская организация государственной системы здравоохранения Тверской области, осуществляющая первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, третьего уровня, выбранная пациентом для получения медицинской помощи самостоятельно, а также по направлению врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием (далее – медицинская организация).

Полис обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС) – один из следующих документов:

- 1) полис ОМС - документ, удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, выданный лицам, застрахованным по программе обязательного медицинского страхования, в Тверской области и в других субъектах Российской Федерации;
- 2) временное свидетельство обязательного медицинского страхования – документ, подтверждающий оформление полиса ОМС и удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, действительный до момента получения полиса ОМС, но не более тридцати рабочих дней с даты его выдачи.

Электронная регистратура Тверской области (далее – ЭР ТО) – государственная информационная система Тверской области, обеспечивающая предоставление в электронной форме медицинских услуг медицинскими организациями Тверской области (<http://medregtver.ru>).

Уровень оказания первичной медико-санитарной помощи – совокупность функциональных задач, выполняемых медицинскими работниками, подразделениями медицинской организации в рамках трехуровневой системы организации оказания первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, населению Тверской области в соответствии с правовыми актами Министерства здравоохранения Российской Федерации и Тверской области.

### **1.3. Наименование организации, предоставляющей услугу**

Предоставление услуги осуществляет ГБУЗ ДОКБ Тверской области, оказывающая первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь третьего уровня.



#### **1.4. Описание услуги**

Наименование услуги – предварительная запись в электронном виде на прием к врачу.

Услуга предоставляется при самостоятельном обращении пациента в ГБУЗ ДОКБ для осуществления предварительной записи на прием к врачу, а также по направлению врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием.

Услуга предоставляется в следующих случаях:

- 1) при обращении пациента в ГБУЗ ДОКБ к врачам тех специальностей, к которым разрешена самостоятельная запись на прием в соответствии с требованиями правовых актов Министерства здравоохранения Тверской области;
- 2) при обращении к лечащему врачу пациента, состоящего у него на динамическом наблюдении;
- 3) при обращении к врачу той же специальности, что и специальность врача, к которой пациент прикреплен на динамическое наблюдение;
- 4) при наличии направления установленной формы врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста на конкретные дату и время на прием к врачу ГБУЗ ДОКБ, а также медицинских работников, ведущих доврачебный прием в медицинских организациях Тверской области.

#### **1.5. Круг заявителей**

Пациентом является физическое лицо, обратившееся за предоставлением услуги для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи.

От имени пациента с запросом о предоставлении услуги может обратиться представитель пациента (далее также именуемый пациент).

#### **1.6. Правовые основания для предоставления услуги**

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";
- 2) Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 3) Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- 4) приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи";

5) Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

6) Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

7) Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 октября 2011 г. № 856 «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2012 год».

8) Федеральным закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

9) Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от № 487 от 29 июля 2005 г. «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи».

9) Статьи 18, 19 и 21 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

10) Указ Президента Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 1325 (ред. от 30.05.2012) «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения вопросов гражданства Российской Федерации».

## **1.7. Способы предоставления услуги**

1.7.1. Услуга предоставляется одним из следующих способов:

1) путем личного обращения либо телефонного звонка в регистратуру ГБУЗ ДОКБ (далее - регистратура), запись доступна с 14 до 18 часов;

2) с использованием Единого портала государственных услуг (функций), запись доступна в круглосуточном режиме;

3) с использованием Электронной регистратуры Тверской области, запись доступна в круглосуточном режиме;

4) с использованием мобильных приложений РМИС, запись доступна в круглосуточном режиме;

5) с использованием электронного направления, оформленного в РМИС сотрудниками других медицинских организаций Тверской области.

1.7.2. Предварительную запись на прием к врачу по направлению, оформленному на бумажном носителе и при отсутствии в системе соответствующего электронного направления можно произвести в регистратуре ГБУЗ ДОКБ, обратившись лично либо по телефону.

1.7.3. Пациент, опоздавший на прием к врачу по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала приёма в день обращения пациента.

При отсутствии свободного интервала приёма в день обращения, пациент записывается на

другое свободное время в рамках горизонта записи.

1.7.4. При отсутствии возможности явиться на прием к врачу по произведенной предварительной записи пациент обязан сообщить об отмене записи в регистратуру либо самостоятельно отменить запись через ЭПГУ, ЭР ТО, через мобильные приложения РМИС, через сотрудников МО по месту жительства.

#### **1.8. Документы (сведения), необходимые для предоставления услуги**

1) Полис ОМС.

2) Документ, удостоверяющий личность (свидетельство о рождении, паспорт гражданина РФ и т.д.).

3) При идентификации на ЭР ТО – номер полиса ОМС и дату рождения.

4) При идентификации на ЭПГУ – логин (или СНИЛС) и пароль.

Законный представитель пациента представляет документы (сведения), идентифицирующие пациента и удостоверяющие его права.

#### **1.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуги**

Услуга предоставляется бесплатно.

#### **1.10. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги**

1.10.1. Для получения информации по вопросам предоставления услуги, пациент обращается лично, по телефону либо по электронной почте в ГБУЗ ДОКБ.

1.10.2. Информирование (консультирование) по вопросам предоставления услуги осуществляется сотрудниками регистратуры ГБУЗ ДОКБ предоставляются по следующим вопросам:

- порядок предоставления услуги;
- перечень документов (сведений), необходимых для предоставления услуги;
- время и способы предоставления услуги.

1.10.3. Информация по вопросам предоставления услуги размещается:

- на информационных стендах ГБУЗ ДОКБ;
- на официальном сайте ГБУЗ ДОКБ.

Размещаемая информация может содержать, в том числе:

- извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления услуги;

- текст регламента.

## **2. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения**

Предоставление услуги включает в себя следующие процессы:

1) идентификация пациента в системе;

2) осуществление предварительной записи на прием к врачу:

- при обращении в регистратуру;

- с использованием мобильных приложений РМИС;

- с использованием ЕПГУ;

- с использованием ЭР ТО;

3) внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе пациента:

- при обращении в регистратуру;

4) внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе медицинской организации;

5) отмена предварительной записи на прием к врачу:

- при обращении в регистратуру;

- с использованием ЭР ТО;

- с использованием мобильных приложений РМИС;

6) отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации.

Процессы предоставления услуги посредством Интернет-ресурсов описаны на соответствующих Интернет-ресурсах.

### **2.1. Идентификация пациента в системе**

2.1.1. Основанием для начала процедуры идентификации пациента в системе является обращение пациента.

2.1.2. При обращении в регистратуру:

2.1.2.1. Пациент предоставляет сотруднику регистратуры полис ОМС либо сообщает ФИО и дату рождения.

#### 2.1.2.2. Сотрудник регистратуры проводит идентификацию:

- при идентификации по номеру полиса ОМС, ФИО и дате рождения вводит в систему номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, представленными пациентом.

Идентификация пройдена, если данные о пациенте найдены в системе.

В случае если данные о пациенте отсутствуют в системе, сотрудник регистратуры информирует пациента об отсутствии регистрации пациента в системе и предлагает зарегистрироваться.

2.1.3. Идентификация пациента с использованием ЕПГУ осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.4. Идентификация пациента с использованием ЭР ТО осуществляется посредством ввода номера полиса ОМС и даты рождения.

2.1.5. При идентификации пациента с использованием мобильных приложений РМИС пациент в случае первичного обращения к мобильному приложению РМИС - создает новый профиль пользователя, в случае повторных обращений - выбирает созданный профиль.

## 2.2. Осуществление предварительной записи на прием к врачу

### 2.2.1. Осуществление предварительной записи на прием к врачу при обращении в регистратуру

Основанием для осуществления предварительной записи на прием к врачу в регистратуре является обращение пациента за получением услуги.

Сотрудник регистратуры:

- 1) осуществляет идентификацию пациента в системе;
- 2) уточняет у пациента специальность врача;
- 3) при отсутствии приема в запрашиваемый период врача-специалиста информирует об этом пациента и предлагает записаться на прием к замещающему врачу (при наличии);
- 4) устанавливает наличие у пациента направления в электронной форме либо на бумажном носителе;
- 5) при отсутствии направления разъясняет пациенту порядок и способы записи на прием к врачу данной специальности и предлагает пациенту записаться на прием к лечащему врачу по месту жительства для получения направления;
- 6) в случае наличия у пациента направления на бумажном носителе:
  - выбирает врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту - предлагает пациенту выбрать врача;



7) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи, информирует пациента о наличии свободных интервалов и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи;

8) при обращении пациента, имеющего право внеочередного обслуживания, предлагает пациенту записаться в удобное для пациента время. В случае, если имеющиеся свободные интервалы не устраивают пациента, предлагает прийти в удобное ему время для получения медицинской помощи вне очереди в день обращения;

9) при выборе пациентом даты и времени приема вводит в систему дату и время приема врача;

10) при отсутствии свободных интервалов предлагает пациенту обратиться:

- к другому врачу данной специальности;
- к этому врачу в другой временной период;
- к этому врачу в порядке живой очереди в день обращения.

#### **2.2.2. Предварительная запись на прием к врачу с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)**

При осуществлении предварительной записи с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;
- 2) выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись, вид услуги, медицинскую организацию;
- 3) выбирает удобную дату и время приема.

Пациент при желании получать оповещения о статусе записи выбирает способ оповещения. Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

По прибытии в медицинскую организацию на прием пациент обращается в регистратуру для подтверждения записи на прием.

#### **2.2.3. Предварительная запись на прием к врачу с использованием Электронной регистратуры Тверской области**

При осуществлении предварительной записи с использованием ЭР ТО пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;
- 2) выбирает направление на прием к врачу данной специальности;
- 3) выбирает ФИО врача, к которому необходимо произвести запись; вместе с ФИО врача и номером кабинета на дисплее отображается медицинская организация, в которой данный врач ведет прием;



4) выбирает удобную дату и время приема в окне с доступными для записи интервалами.

### **2.3. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе пациента при обращении в регистратуру**

Основанием внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе пациента в регистратуре медицинской организации является обращение пациента за получением услуги.

Изменения предварительной записи на прием к врачу при обращении в регистратуру возможны в отношении даты и времени записи. Для внесения изменений в другие реквизиты записи при обращении в регистратуру, запись необходимо отменить и заново записаться. Сотрудник регистратуры:

- 1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется изменить, а именно специальность и ФИО врача или кабинет, дату и время записи;
- 2) выбирает запись, которую необходимо изменить;
- 3) в случае, если соответствующей записи не обнаружено, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи и о возможности записаться заново;
- 4) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи;
- 5) при наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время;
- 6) вводит в систему дату и время предварительной записи, выбранные пациентом;
- 7) в случае отсутствия свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема:
  - информирует пациента об отсутствии возможности выбора альтернативных даты и времени записи и предлагает пациенту либо отменить запись, либо оставить запись без изменения;
  - если пациент предпочитает отменить запись, то отменяет запись;

### **2.4. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе медицинской организации**

2.4.1. Основанием для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе медицинской организации является:

- 1) отсутствие врача, к которому произведена запись, в период времени, на который произведена запись, по причинам командирования, обучения, в других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации;
- 2) отсутствие врача по причине его временной нетрудоспособности.

2.4.2. Сотрудник регистратуры:

- 1) выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, ту запись, которую требуется изменить;
- 2) проверяет наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи, у данного врача и у других врачей той же специальности;
- 3) при наличии свободных интервалов связывается с пациентом доступным способом, а именно по телефону, посредством смс и информирует его о необходимости изменения записи, наличии свободных интервалов времени и предлагает выбрать из них наиболее удобную дату и время.
- 4) при согласии пациента изменить запись и выборе им новой даты и времени сотрудник регистратуры:
  - вводит в систему указанный пациентом интервал для записи;
  - подтверждает изменение записи в системе;
  - при последующем личном обращении пациента распечатывает новый талон и передает его пациенту, при обращении по телефону или иным способом - сообщает пациенту реквизиты нового талона;
- 5) при отказе пациента от предложенных интервалов для записи инициируют процесс отмены записи, уведомив об этом пациента;

## **2.5. Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента**

### **2.5.1. Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента при обращении в регистратуру**

Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента в регистратуре медицинской организации является личное обращение пациента в регистратуру либо по телефону к сотруднику регистратуры с запросом об отмене записи и идентификация пациента в системе.

Сотрудник регистратуры:

- 1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется отменить;
- 2) выбирает запись, которую необходимо отменить из списка актуальных записей, сформированных системой, и отменяет ее;
- 3) в случае если актуальных записей не обнаружено, или в списке записей отсутствует запись, соответствующая запросу пациента, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи.

### **2.6. Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации**

Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации является:

- 1) отсутствие свободных интервалов, доступных для изменения записи;

2) отказ пациента от изменения даты и времени записи по инициативе медицинской организации.

Сотрудник регистратуры выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, ту запись, которую требуется отменить и отменяет ее.

В случае отмены записи в связи с невозможностью внесения изменений в произведенную запись сотрудник регистратуры предлагает пациенту:

- записаться к другому врачу данной специальности.
- записаться к этому врачу в другой временной период;
- прийти к этому врачу в порядке живой очереди в день обращения.