

**Бюджетное учреждение здравоохранения УР
«Сарапульская районная больница МЗ УР»**



ПРИКАЗ

« 15 » 01 _____ 2019г.

Сигаево

№ 15

« Об утверждении порядка записи на прием к врачу в БУЗ УР « Сарапульская районная больница МЗ УР» в рамках реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в УР»

В рамках реализации проекта РФ "Развитие информационных технологий в здравоохранении на 2017 - 2021 годы", а также в целях реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в УР, для повышения удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи в амбулаторных условиях, в соответствии с действующим законодательством

Приказываю:

1. Утвердить Порядок записи на прием к врачу в БУЗ УР « Сарапульская районная больница МЗ УР » в .

(Приложение №1)

2. Руководителям функциональных подразделений :

2.1. Принять к исполнению Порядок записи на прием к врачу, согласно (Приложение №1)

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 (МИС), интегрированных с единым региональным порталом записи на прием к врачу , автоматизированного рабочего места (АРМ) регистратора единого регионального портала записи на прием к врачу;

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

2.4. 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, на сайте учреждения;

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

Приложение №1

Порядок записи на прием к врачу в БУЗ УР «Сарапульская районная больница МЗ УР» в рамках реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

1. Порядок записи на прием к врачу в БУЗ УР «Сарапульская районная больница МЗ УР» в рамках реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. (далее Порядок), устанавливает правила записи граждан на прием к врачу при оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях.

2. Оказание первичной доврачебной и первичной врачебной медико-санитарной помощи осуществляется, 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, утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 N 406н, по участковому принципу.

3. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в экстренной форме оказывается 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 преимущественно 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 плановой форме оказывается преимущественно по предварительной записи.

5.1 Ответственными по проведению сортировки пациентов, обратившихся в организацию (лично или по телефону), в зависимости от формы оказания первичной медико-санитарной помощи (экстренная, неотложная, плановая) назначаются администраторы регистратур отделений под руководством руководителей функциональных подразделений ;

5.2. Оказание первичной медико-санитарной помощи в день обращения осуществляется на приеме "дежурного врача", кабинете неотложной помощи, в доврачебном кабинете, согласно перечня оснований для оказания первичной медико-санитарной помощи в день

обращения должен включать:

- необходимость оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме;
- обращение пациента, имеющего право на внеочередное обслуживание;
- обращение пациента, выписанного из медицинской организации, оказывающей стационарную медицинскую помощь;
- обращение пациента с листком нетрудоспособности, выданным в другой медицинской организации;

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

6.1. Через регистратуры функциональных подразделений;

6.2. В электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" с использованием Единого портала государственных услуг (ЕПГУ) и единого регионального портала записи на прием к врачу (РПГУ);

6.3 В электронной форме через инфомат;

6.3. Врачами и средним медицинским персоналом МО через медицинские информационные системы (МИС).

6.4 Утвержденный проект расписания вносится в модуль "Электронная регистратура" МИС и становится доступным для просмотра, работы и записи пациентов на прием и лечебно-диагностические процедуры в регламентированные локальным нормативным актом сроки.

6.5 Порядок ведения расписания приема врачей и работы лечебно-диагностических кабинетов в электронном виде с использованием медицинских информационных систем (МИС), интегрированных с единым региональным порталом записи на прием к врачу

7. Перечень врачебных специальностей, для которых в обязательном порядке должна быть открыта самостоятельная запись (в электронной форме и (или) через call-центр): врач - акушер-гинеколог, врач – невролог, врач – оториноларинголог, врач – офтальмолог, врач-педиатр, врач - педиатр участковый, врач - стоматолог (стоматолог-терапевт, стоматолог общей практики), врач - терапевт, врач - терапевт участковый (врач общей практики), врач-травматолог-ортопед, врач-уролог, врач-хирург при условии соблюдения сроков ожидания первичной медико-санитарной помощи в плановой форме, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в УР. В расписании врачей, включенных в Перечень п. 10 настоящего Порядка, для записи в дистанционной форме (через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", инфоматы, call-центр) должно быть доступно не менее 70% слотов первичного приема.

8. С целью сокращения количества обращений граждан в МО, по поводам, не связанным с непосредственным оказанием медицинской помощи, ведутся "листы ожидания" записи на прием к врачу для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме. "Листы ожидания" ведутся в электронном виде с использованием МИС или АРМ регистратора. В "лист ожидания" вносятся данные о пациентах в случаях:

отсутствия в пределах утвержденного расписания свободных слотов записи на прием к врачам – специалистам, по желанию гражданина при отсутствии в пределах утвержденного расписания удобного для пациента времени приема врача-специалиста. Ответственным за формирование "листа ожидания" и запись на прием (распределение) пациентов из "листа ожидания", определяется порядок ведения "листа ожидания" является старший администратор, осуществляющее контроль за ведением "листа ожидания" и соблюдением сроков оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме.

9. Медицинские организации обеспечивают возможность предварительной дистанционной записи граждан на профилактические мероприятия (диспансеризацию определенных групп взрослого населения, профилактические осмотры несовершеннолетних) в соответствии с утвержденным в учреждении порядком.

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

11. Для пациентов, предварительно записавшихся на прием к врачу в дистанционной форме, обеспечивается возможность посещения врача, минуя регистратуру, путем заблаговременной подготовки и доставки в кабинеты первичной медицинской документации (карт, талонов).

12. Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное по предварительной записи время более чем на двадцать минут, принимается в порядке очереди по факту обращения.

13. Утвердить Приложения № 2, 3, 4, 5, 6.

14. Руководителям функциональных подразделений обеспечить исполнение Приложений № 2, 3, 4, 5, 6.

Приложение №2

Порядок записи на прием к врачу через регистратуру БУЗ УР «Сарапульская районная больница МЗ УР»

1. Первое обращение гражданина осуществляется очно через регистратуру.

2. Работник регистратуры, имеющей прикрепленное население, оформляет на каждого впервые обратившегося гражданина заявление о выборе медицинской организации, информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень, 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.

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

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

3.2. 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;

3.3. Запись на прием к врачам – специалистам, включенным в Перечень настоящего порядка в МО первого уровня, имеющие прикрепленное население, может осуществляться без предварительного посещения врача – терапевта (педиатра) участкового при самостоятельном обращении гражданина с учетом предельных сроков ожидания первичной медико-санитарной помощи в плановой форме на любое удобное время в пределах утвержденного расписания;

3.4. При отсутствии в пределах утвержденного расписания талонов на прием к врачам – специалистам, включенным в Перечень 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 ;

3.5. Самостоятельная запись на прием к врачам – специалистам, не включенным в Перечень настоящего Порядка (в расширенный перечень специалистов, к которым доступна самостоятельная запись, возможна только для пациентов, состоящих под диспансерным наблюдением у конкретного специалиста, о чем имеется соответствующая отметка в первичной медицинской документации и (или) в медицинско-информационной системе (МИС), а также для беременных женщин, имеющих направление на консультацию данного специалиста от врача акушера-гинеколога или терапевта женской консультации. При необходимости врач – специалист в течение 10 дней должен решить вопрос о направлении беременной в МО второго или третьего уровня, показаниях к госпитализации или возможности обследования и лечения в амбулаторных условиях на первом уровне.

3.6. Если гражданин не состоит под диспансерным наблюдением у врача-специалиста, запись осуществляется к врачу терапевту (педиатру) участковому (врачу общей практики) для решения вопроса о необходимости консультации врача-специалиста и о сроках ее проведения.

4. При необходимости повторного приема врач (средний медработник) осуществляет запись самостоятельно (с использованием МИС) или направляет пациента в регистратуру, где регистратор записывает пациента на повторный прием в специально выделенные слоты расписания с указанием даты и конкретного времени приема. Недопустимо направление пациента, нуждающегося в повторном приеме, для самостоятельной записи в дистанционной или очной форме на слоты расписания, предназначенные для первичных посещений.

5. Оказание первичной медико-санитарной помощи в экстренной форме осуществляется без предварительной записи, без очереди, незамедлительно после обращения, независимо от прикрепления к МО. Отсутствие полиса ОМС и документов, удостоверяющих личность, не является основанием для отказа в экстренной медицинской помощи.

6. 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.

Приложение № 3

Порядок записи на прием к врачу по телефону, в том числе посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (call-центра)

1. Предварительная запись на прием к врачу по телефону, 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. Не имеющие прикрепленного населения, могут осуществлять предварительную запись на прием по телефону независимо от наличия (отсутствия) сведений о пациенте в базе данных МО.

2. В обязательном порядке обеспечивает возможность самостоятельной записи по телефону к врачам - специалистам по Перечню, утвержденному настоящего Порядка, в пределах установленного расписания.

3. При обращении по телефону регистратор (оператор call-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 в соответствии с утвержденным сценарием работы. Ведение дополнительных журналов самозаписи на бумажном носителе не обязательно.

4. В случае отсутствия в пределах утвержденного расписания свободных слотов записи на прием к врачам - специалистам, включенным в Перечень настоящего Порядка, регистратор (оператор call-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, обращение к "дежурному врачу" для принятия решения о срочности оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи.

5. Работники регистратуры обеспечивают доставку медицинских карт пациентов, записавшихся на прием по телефону, в кабинет врача в день (накануне) приема.

Порядок записи на прием в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" и информационный киоск (инфомат)

1. Пациентам, учетные данные которых занесены в МИС учреждения, обеспечивается возможность предварительной записи на прием к врачу в электронной форме.
2. Предварительная запись на прием в электронной форме реализуется через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) и единый региональный портал записи на прием к врачу, а также через информационные киоски (инфоматы).
3. В процессе записи на прием к врачу в электронной форме с использованием страхового полиса ОМС пациенту предоставляется возможность:
 - 3.1. Просмотреть расписание интересующих его специалистов;
 - 3.2. Самостоятельно записаться на прием к врачу в удобное время в пределах утвержденного расписания;
 - 3.3. Отменить самостоятельную запись на прием к врачу.
4. 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.
5. При временном отсутствии врача - специалиста, ограничивается самостоятельная запись на прием к врачу в электронной форме.
6. Работники регистратуры 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.

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

1. Запись на прием врачами и средним медицинским персоналом через МИС осуществляется в следующих случаях:
 - 1.1. При записи пациентов на повторный прием;
 - 1.2. При записи пациентов на прием к врачам - специалистам (при этом врачи - терапевты (педиатры) участковые предварительно обеспечивают выполнение необходимых врачу - специалисту лабораторных и инструментальных исследований);

1.3. Средним медицинским персоналом доврачебного кабинета ("дежурным врачом") при положительном решении вопроса о необходимости оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи в короткие сроки;

1.4. Врачом (фельдшером) отделения (кабинета) неотложной помощи ("дежурным врачом") при необходимости дальнейшего лечения у врача - терапевта (педиатра) участкового и (или) врача - специалиста.

2. 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.

Приложение № 6

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

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

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

3. МО 2-го уровня, дополнительно к формам записи, установленным настоящего приказа, обязаны обеспечить возможность дистанционной записи для специалистов МО 1-го уровня.

4. Дистанционная запись в МО 2-го уровня может быть реализована в электронной форме путем предоставления уполномоченным должностным МО 1-го уровня доступа к электронному расписанию МИС МО 2-го уровня, а также по телефону с использованием выделенной линии или посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (call-центра).

Главный врач

И.Н. Шихова

И.Н. Шихова