« Утверждаю»

Главный врач

КГБУЗ «Енисейская РБ»

\_*Арутюнян В.А.*\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись

« »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г

Положение о порядке предоставления услуги записи к врачу во взрослой поликлинике

КГБУЗ «Енисейская РБ»

1. **Общие положения**
   * Настоящее положение о порядке предоставлении в КГБУЗ «Енисейская РБ» услуги «запись на прием к врачу» (далее – Регламент) разработан в целях повышения эффективности  деятельности  КГБУЗ«Енисейская РБ» и доступности граждан к получению  медицинской помощи.
   * Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий граждан  и персонала КГБУЗ «Енисейская РБ» (далее – МО) при организации  записи на прием к врачу.
   * Получателями услуги «запись на прием к врачу» (далее – Услуга) являются:

— застрахованные по обязательному медицинскому страхованию  граждане от 18 лет и старше, проживающие на территории медицинского обслуживания МО;

— застрахованные по обязательному медицинскому страхованию граждане от 18 лет и старше, выбравшие МО для получения первичной медико-санитарной помощи и прикрепленный к МО в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации.

* Результатами предоставления Услуги являются:

— своевременное и полное информирование граждан о работе МО, видах, сроках  и условиях оказания медицинской помощи в МО;

— обеспечение соблюдения МО условий оказания медицинской помощи в соответствии с Программой государственных гарантий оказания населению Красноярского края бесплатной медицинской помощи, в том числе сроков оказания медицинской помощи;

— повышение доступности амбулаторно-поликлинической помощи путем организации различных форм записи на прием к врачу;

— гарантированное получение гражданами необходимой медицинской помощи в соответствие с датой и временем, указанных при формировании записи.

1. **Порядок информирования граждан о предоставлении Услуги** 
   * Порядок получения Услуги (записи на прием к врачу, диагностическое исследование) в МО формируется с учетом действующего законодательства Российской Федерации и утверждается руководителем МО.
   * Информация о порядке получения Услуги (записи на прием к врачу, диагностические исследования) размещается:

— на информационных стендах, размещенных рядом с регистратурой МО  
в легкодоступном для граждан месте.;

—  на сайте МО (по адрес: http:// rd1. web-registratura.ru) в разделе «Порядок записи на прием к врачу»;

* Информация о порядке записи на прием к врачу, действующем в МО, может быть представлена гражданам:

— при личном обращении: посредством самостоятельного ознакомления с содержанием информационного стенда, медицинскими регистраторами МО.

— посредством телефонной связи по телефону регистратуры взрослой поликлиники-

   2-23-50 – вызов врача на дом; 2-43-23 – предварительная запись.

Кроме того, МО обеспечивает размещение на информационных стендах:

* перечень документов, которые гражданин должен предоставить при записи на прием к врачу и при получении медицинской помощи в МО;
* форму заявления о прикреплении к МО, которое заполняет гражданин, выбравший МО для получения первичной медико-санитарной помощи,
* порядок предварительной записи на прием к врачам, правила вызова врача на дом;
* расписание приема врачей и работы лечебно-диагностических подразделений (указывается фамилия, имя, отчество врача полностью, специальность, номер кабинета, дни и часы приема);

1. **Сроки, состав и последовательность предоставления услуги**

* Сроки предоставления услуги
  + Сроки предоставления услуги устанавливаются для каждой формы записи на прием к врачу в соответствии с Программой государственных гарантий оказания населению Красноярского края бесплатной медицинской помощи. Ежедневный контроль за соблюдением установленных сроков персоналом МО осуществляется заведующим взрослой поликлиники, главным врачом.
  + МО обеспечивает возможность предварительной записи на прием к врачу не менее чем на 14 календарных, предварительной записи на прием к узкому специалисту не менее чем на 30 календарных дней.

Запись на прием к врачу при личном обращении гражданина  
в регистратуру МО осуществляется регистратором  в порядке «живой»  очереди. Регистратор в целях определения срочности оказания медицинской помощи (запись на прием к врачу) при личном обращении гражданина выясняет цель обращения.

* Вне очереди осуществляется запись на прием к врачу следующих категорий граждан:
* *инвалиды и участники Великой Отечественной войны;*
* *-герои России, СССР, Социалистического Труда и лица, награжденные орденами Славы трех степеней;*
* *ветераны боевых действий;*
* *-лица, пострадавшие от ядерных испытаний и аварии в Челябинской области, на Чернобыльской АЭС и других объектах;*
* *Почетный донор;*

***N.B.Право на внеочередное получение медицинской помощи в медицинских организациях края данные  категории граждан только при предъявлении удостоверения единого образца, установленного федеральным законодательством.***

* *многодетные матери;*

Запись на прием к врачу при обращении пациента в регистратуру *по телефону* регистратуры взрослой поликлиники ( 2-23-50– вызов врача на дом; 2-43-23– предварительная запись) осуществляется в момент обращения регистратором, не осуществляющим контакт с пациентом *при личном* обращении в регистратуру.

Регистратор, с учетом пожеланий пациента и в соответствии с порядком получения Услуги (записи на прием к врачу) записывает пациента на прием к врачу, сообщает ему дату и время приема, № кабинета, ФИО врача.

* *Гражданин может записаться на прием к врачу самостоятельно через WEB-регистратуру (*[*http://www.med-registratura.ru/*](http://www.med-registratura.ru/)*)*
* Состав и последовательность предоставления услуги
  + Запись на прием к врачу для оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой и неотложной форме в амбулаторных условиях производится с использованием информационной системы МО.        Заведующий взрослой поликлиникой, ответственный за контроль сроков ожидания Услуги (консультации врача) ежедневно контролируют ответственных специалистов (медицинских регистраторов) за актуализацию сведений о режиме работы врачей и талонах записи на прием *в базе данных ПК «Hospital» или других МИС*. При этом определяются порядок и сроки внесения данных в информационную систему.
  + Запись на прием через WEB-регистратуру осуществляется к врачам, ведущим амбулаторный прием:
* терапевту
* психиатру
* наркологу
* фтизиатр
* отоларингологу
* акушер-гинеколог
  + Предварительная запись на прием к врачу обеспечивается МО не менее чем на 14 календарных дней к терапевту и менее чем на 30 календарных дней на прием к узкому специалисту, с выделением ежедневных квот для пациентов, нуждающихся в приеме в день обращения (неотложная помощь).

**Гражданин вправе обратиться  в МО по поводу записи на прием  следующими способами:**

— **При обращении пациента в регистратуру лично по поводу оказания плановой медицинской помощи**.

Медицинский регистратор уточняет Ф.И.О. пациента, адрес места жительства, контактный телефон, номер полиса ОМС сверяет с базой данных сведения о полисе ОМС, выбирает пациенту удобное для него время приема, сообщает время приема, номер кабинета, Ф.И.О. врача, ведущего прием, выдает талон амбулаторного пациента.

На прием к врачу гражданин приходит в кабинет врача в день и время, указанное на талоне, не обращаясь повторно  в регистратуру. Первичная медицинская документация (медицинская карта амбулаторного больного, талон ) в кабинет  врача доставляется регистратором до начал приема.

В случае получения пациентом медицинской помощи в день обращения медицинская карта амбулаторного больного доставляется врачу работником (курьером) регистратуры.

В случае отсутствия возможности записать больного при обращении за медицинской помощью к врачу на желаемое время, медицинский  регистратор уточняет у пациента причину обращения для решения вопроса о срочности оказания медицинской помощи.

— **При обращении пациента в регистратуру по телефону регистратуры взрослой поликлиники- 2-23-50– вызов врача на дом; 2-43-23- предварительная запись.**

Медицинский регистратор называет свою фамилию и должность,  
просматривает расписание. Уточняет фамилию, имя, отчество, день рождения, адрес по проживанию, номер и серию полиса ОМС пациента. Спрашивает цель обращения. Записывает пациента на прием, сообщает дату и время приема, № кабинета, ФИО врача.

На прием к врачу гражданин приходит в кабинет врача в указанные день  
и время, не обращаясь повторно  в регистратуру.  Медицинская карта амбулаторного больного и талон амбулаторного пациента в кабинет врача доставляется к указанному времени работником  регистратуры.

Для улучшения доступности оказания медицинской помощи в регистратуре устанавливается многоканальный телефон, при отсутствии технической возможности выделяется не менее двух номеров телефонов, определяются регистраторы осуществляющие запись при личном обращении пациентов в регистратуру и при обращении по телефону.

— **Посредством Web-регистратуры (электронная запись на прием к врачу**):

Запись осуществляется гражданином самостоятельно, без участия медицинских работников, через  интернет.

* гражданин самостоятельно заходит на информационный портал;
* выбирает медицинскую организацию;
* производит идентификацию по данным полиса ОМС и паспорта РФ в базе данных МО;
* выбирает врача;
* выбирает дату и время приема;
* осуществляет запись на прием и получает талон (при наличии принтера).

Факт записи гражданина на прием отображается на рабочих местах регистраторов и других сотрудников МО. Медицинский регистратор организует своевременную доставку медицинской карты  амбулаторного  больного и талона  в кабинет врача.  В назначенное время пациент приходит на прием к врачу, не обращаясь в регистратуру МО.

— **Запись на прием в день обращения гражданина:**

С целью решения вопроса о срочности предоставления медицинской помощи нуждающимся в оказании в день обращения в МО, медицинский регистратор уточняет причину обращения  и при определении срочности направляет к врачу  (для чего ежедневно  выделяются квоты на прием к  врачам, либо организуется прием неотложных больных в кабинете неотложной помощи.).

Прием граждан, нуждающихся в неотложной помощи, но не прикрепленных  к МО или не имеющих полиса ОМС, осуществляется  в аналогичном порядке. После оказания неотложной помощи врачом  решается вопрос госпитализации в стационар с организацией транспортировки больного бригадой скорой медицинской помощи или в случае отсутствия необходимости в госпитализации,  пациент направляется для дальнейшего лечения в поликлинику по месту прикрепления. Вопрос организации обязательного медицинского страхования (получения полиса ОМС)  пациента решается с ТФОМС Красноярского края в порядке, установленном Тарифным соглашением системы ОМС.

**Перечень необходимых документов, требуемых от граждан для предоставления услуги «запись на прием к врачу»:**

Для получения Услуги гражданин предоставляет  следующие документы:

а) документ, удостоверяющий личность;

б) полис обязательного медицинского страхования;

в) направление лечащего врача при записи к узким специалистам:

- неврологу

-кардиологу

-эндокринологу,

г) документ, подтверждающий отношение к льготной категории граждан

(при необходимости)

1. **Порядок контроля доступности медицинской помощи в медицинской организации**

4.1.Заведующий взрослой поликлиники является  ответственным за формирование потока пациентов и контроль сроков ожидания Услуги каждый в своем структурном подразделении:

* Проводят ежедневный оперативный мониторинг осуществления записи на прием к врачам, на диагностику (порядок  и эффективность деятельности персонала МО);
* проводят ежедневный анализ обращений пациентов за медицинской помощью, анализ обоснованности направления к узким специалистам, на диагностику с целью оптимизации потоков пациентов на прием к врачам, на диагностические исследования,
* при возникновении проблем с записью больных, в оперативном порядке  принимают меры по исправлению ситуации (перераспределение нагрузки врачей и т.д.).
* организуют рассмотрение вопросов доступности медицинской помощи (наличие очередей) на планерных совещаниях в структурных подразделениях.