



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

12.05.2016

№ 614

г. Киров

О правилах предоставления услуги «Запись на прием к врачу в электронном виде» в областных государственных медицинских организациях

В соответствии с Положением о министерстве здравоохранения Кировской области, утвержденным постановлением Правительства области от 09.06.2015 № 42/295, в целях организации оказания медицинской помощи населению:

1. Утвердить Правила предоставления услуги «Запись на прием к врачу в электронном виде» в областных государственных медицинских организациях (далее – Правила) согласно приложению.

2. Руководителям областных государственных медицинских организаций:

2.1. Обеспечить работу по организации записи на прием к врачу в электронном виде в соответствии с Правилами.

2.2. Приказом назначить лицо, ответственное за организацию работы по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу в электронном виде».

2.3. Обеспечить ознакомление с настоящим распоряжением медицинских работников под роспись.

3. Директору КОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» Кашину А.В. обеспечить:

3.1. Техническую поддержку функционирования системы «Электронная регистратура».

3.2. Ежеквартальный анализ выполнения Правил областными государственными медицинскими организациями с последующим предоставлением информации в отдел экономики и прогнозирования министерства здравоохранения Кировской области с целью расчета рейтинга областных государственных медицинских организаций.

4. И.о. начальника отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации КОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» Казанцевой О.Н. разместить настоящее распоряжение на официальном

сайте министерства здравоохранения Кировской области и организовать информирование населения через средства массовой информации.

6. Признать утратившим силу распоряжение департамента здравоохранения Кировской области от 18.07.2012 № 975 «О порядке предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

7. Контроль за выполнением распоряжения оставляю за собой.

Министр

Е.Д. Утемова

УТВЕРЖДЕНЫ
распоряжением министерства здраво-
охранения Кировской области

от 12.05.2016 № 614

ПРАВИЛА
предоставления услуги «Запись на прием к врачу в электронном виде» в
областных государственных медицинских организациях

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления услуги «Запись на прием к врачу в электронном виде» в медицинских организациях (далее – Правила) определяют технологию, последовательность действий и сроки оказания услуги по записи на прием к врачу в электронном виде посредством использования информационной системы «Электронная регистратура».

1.2. Услугу «Запись на прием к врачу в электронном виде» (далее – услуга) предоставляют областные государственные медицинские организации (далее – МО), участвующие в выполнении государственного задания по оказанию первичной медико-санитарной помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Кировской области на очередной календарный год. Запись граждан осуществляется на прием к медицинскому работнику, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту первичной медико-санитарной помощи (далее – врач).

1.3. Информационная система «Электронная регистратура» (далее – система) является подсистемой регионального информационного ресурса здравоохранения Кировской области и предназначена для формирования расписания приемов медицинских работников и его использования для записи граждан на прием к врачу.

1.4. КОГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» является оператором системы и обеспечивает ее функционирование.

Оператор системы и МО обеспечивают конфиденциальность сведений, содержащихся в системе, в соответствии с действующим законодательством.

1.5. Получателями услуги являются граждане Российской Федерации, а также лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации (далее – гражданин).

1.6. Ведение услуги осуществляется в системе путем внесения заявки на прием к врачу в электронном виде с присвоением уникального номера записи и указанием даты ее внесения.

1.7. Система содержит следующие сведения о заявках граждан на посещение МО:

страховой номер индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования (далее – СНИЛС);

фамилия, имя, отчество;

дата рождения;

пол;

адрес места жительства;

серия, номер паспорта (свидетельства о рождении) или удостоверения личности;

серия и номер полиса обязательного медицинского страхования;

наименование МО, в которую гражданин подает заявку на посещение;

уникальный номер записи в системе.

1.8. Пользователями системы являются:

получатели услуги;

медицинские работники МО;

работники центра телефонного обслуживания (далее – ЦТО);

работники оператора системы, в должностные обязанности которых входит техническая поддержка.

2. Требования к обеспечению условий предоставления услуги.

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

2.1.1. Размещение информации по предоставлению услуги.

Сведения по предоставлению услуги:

размещаются на информационных стендах МО, в которых осуществляется запись на прием к врачу;

предоставляются при личном обращении гражданина и по телефону работниками регистратуры и лицами, ответственными за информирование. В случае отсутствия возможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переведен на уполномоченное должностное лицо или же обратившемуся гражданину предоставляются сведения о телефонном номере, по которому можно получить необходимую информацию;

размещаются на официальном сайте министерства здравоохранения Кировской области www.medkirov.ru в разделе «Электронная регистратура» (далее – сайт министерства);

размещаются на сайтах МО;

предоставляются специалистами ЦТО по многоканальным номерам телефонов: 8-800-100-43-03 и (8332) 21-43-03;

2.1.2. Состав информации по предоставлению услуги:

местонахождение МО и подразделений, в которых предоставляется услуга;

адреса территории обслуживания МО;

график работы МО и расписания приема врачей;

справочные телефоны МО;

условия оказания первичной медико-санитарной помощи;

перечень документов и сведений, которые гражданин должен предоставить для записи на прием к врачу;

перечень оснований для отказа в записи на прием к врачу;

правила предоставления услуги;

необходимая оперативная информация о предоставлении услуги.

2.1.3. Актуализация информации по предоставлению услуги.

В местах размещения информация актуализируется в течение одного дня с момента изменения.

В системе информация актуализируется незамедлительно с момента изменения.

2.2. Правила подачи гражданином заявки на прием к врачу.

2.2.1. Первичный прием граждан осуществляется по участковому принципу. Реализация процедуры выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

2.2.2. Подача гражданином заявки или записи на прием может быть выполнена одним из следующих способов:

с использованием сайта министерства или инфомата, установленного в медицинских организациях;

при телефонном обращении в регистратуру МО или ЦТО;

при личном обращении в регистратуру МО;

непосредственно на приеме у врача, использующего медицинскую информационную систему;

с использованием Единого портала государственных услуг (далее – ЕПГУ).

2.2.3. Для внесения записи в систему с использованием сайта министерства или инфомата, установленного в медицинских организациях, гражданин предоставляет следующую информацию:

Ф.И.О., дату рождения, адрес регистрации;

номер полиса обязательного медицинского страхования (при наличии);

СНИЛС (при наличии);

контактную информацию (адрес электронной почты и номер телефона).

Гражданин должен выбрать МО, специальность врача, врача МО, дату и время приема, в соответствии с расписанием на сайте министерства или инфомате. При отсутствии в расписании врача желаемого времени гражданин может записаться в лист ожидания системы.

2.2.4. При телефонном обращении в регистратуру МО или в ЦТО для подачи заявки на прием к врачу гражданин предоставляет следующую обязательную информацию о себе:

Ф.И.О., дату рождения, адрес регистрации;

номер полиса обязательного медицинского страхования (при наличии);

СНИЛС (при наличии);

номер контактного телефона.

Гражданин сообщает регистратору МО или работнику ЦТО наименование МО, специальность, Ф.И.О. врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, а также желаемую дату и время приема. На основании сведений, полученных от гражданина, регистратор МО или работник ЦТО вносит запись в систему.

При отсутствии в расписании приема врача желаемого времени регистратор МО или работник ЦТО может предложить записать гражданина в лист ожидания.

Запись гражданина на прием к врачу через ЦТО возможна не ранее, чем на следующий день.

2.2.5. При личном обращении в регистратуру МО гражданину необходимо предъявить регистратору МО следующие документы:

документ, удостоверяющий личность;

полис обязательного медицинского страхования (при наличии).

На основании сведений, полученных от гражданина, регистратор МО вносит запись в систему с учетом пожеланий гражданина и в соответствии с расписанием врача.

2.2.6. Непосредственно на приеме у врача, использующего медицинскую информационную систему, гражданин может быть записан на повторный прием, диагностическое исследование, консультацию к врачу-специалисту.

2.2.7. Подача гражданином заявки на прием к врачу с использованием ЕПГУ осуществляется следующими способами:

через личный кабинет гражданина на ЕПГУ;

через электронную форму для гражданина, не имеющего личного кабинета на ЕПГУ.

При внесении записи через личный кабинет гражданина на ЕПГУ используются данные, указанные гражданином при регистрации личного кабинета на ЕПГУ.

Гражданин, не имеющий личного кабинета на ЕПГУ, вносит данные, подтверждающие его личность, в электронную форму.

После подтверждения его личности гражданин должен выбрать специальность врача, МО, дату и время приема в соответствии с расписанием врача.

Подача гражданином заявки на прием к врачу в электронном виде с использованием ЕПГУ может быть выполнена к следующим специалистам: врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу), врачу-стоматологу, врачу акушеру-гинекологу.

2.2.9. подача заявки гражданином в электронном виде возможна к врачу одной специальности не более одного посещения в день.

2.2.10. Граждане, имеющие право внеочередного обслуживания в МО, могут воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в соответствии с описанными Правилами либо обратиться в регистратуру МО и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке во временные промежутки, зарезервированные в расписании врача для приема льготных категорий граждан.

2.2.11. Запись в специализированные МО, в том числе межрайонные лечебно-диагностические центры, осуществляется на приеме у врача, использующего медицинскую информационную систему и направившего пациента в вышеуказанные медицинские организации, или при личном обращении в регистратуру МО с бумажной формой направления.

2.3. Обеспечение условий для формирования записи на прием в системе.

2.3.1. Своевременное предоставление информации, необходимой для ведения расписания приемов врачами МО, обеспечивают руководитель МО и лицо, ответственное за организацию работы регистратуры.

Руководитель МО утверждает расписание работы врачей, создает набор правил расписания, характеризующихся признаками цикличности (четные/нечетные дни недели), временем начала и окончания работы, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней, временным периодом действия расписания.

Лицо, ответственное за организацию работы регистратуры составляет расписание, руководствуясь штатным расписанием МО, графиком работы медицинских работников, с учетом рабочих, праздничных и выходных дней, графиком отпусков медицинских работников, действующими правилами формирования расписания, утверждаемыми в МО.

2.3.2. Данные об утвержденном расписании приема граждан врачами предоставляются регистратору для формирования записей в системе за месяц до начала периода действия расписания.

2.3.3. Регистратор МО или врач:

вносит данные о расписании врача в систему;

задает период времени расписания (не менее чем на 1 календарный месяц); формирует строки расписания на заданный период времени; активизирует расписание в системе.

2.3.4. Расписание приема граждан врачами должно включать следующие параметры и свойства:

наименование и номер кабинета, Ф.И.О. врача;

должность и специальность врача в соответствии со справочниками системы;

доступ к записи – через сайт министерства, ЕПГУ или инфомат;

длительность оказания услуги по установленным индивидуальным нормам нагрузки врачей амбулаторно-поликлинических учреждений (подразделений) в зависимости от конкретных условий (демографического состава населения, заболеваемости, инвалидности, компактности участков, обеспеченности автотранспортом, эпидемических ситуаций и др.).

В действующее расписание при необходимости могут быть внесены изменения.

2.3.5. Доступ к записи на прием к врачу в электронном виде с использованием сайта министерства, инфомата, ЦТО должен быть предоставлен к следующим специалистам: врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу), врачу-стоматологу, врачу акушеру-гинекологу, врачу-хирургу, врачу-неврологу, врачу-отоларингологу, врачу-офтальмологу, врачу-эндокринологу, медицинскому работнику кабинета доврачебного приема.

Период предоставления доступа к записи на прием к врачу в электронном виде с использованием сайта министерства, инфомата, ЦТО составляет не менее 14 календарных дней.

2.3.6. Запись пациентов на повторный прием к врачу, другим врачам-специалистам, не указанным в п. 2.3.5 настоящего распоряжения (врач-аллерголог, врач-пульмонолог, врач-ревматолог, врач-гастроэнтеролог, врач-сосудистый хирург и др., включая специалистов диагностических кабинетов), осуществляется тем врачом-специалистом, у которого наблюдается пациент.

При отсутствии у врача доступа к медицинской информационной системе пациент направляется в регистратуру МО для создания записи на прием.

2.3.7. В соответствии с действующим расписанием приема граждан рабочее время врача подразделяется на три части:

зарезервированное для заявок, поступивших от граждан с использованием сайта министерства, ЕПГУ, инфоматов и ЦТО – не менее 50% от общего числа записей в расписании на день;

зарезервированное для заявок, поступивших от граждан при личном обращении в регистратуру или на приеме у врача;

зарезервированное для заявок от льготных категорий граждан, а также экстренных случаев обращения граждан в порядке очереди с учетом приоритетности.

2.3.8. Сроки ожидания первичной медико-санитарной помощи, оказываемой в плановой и неотложной форме, в том числе сроки ожидания проведения диагностических обследований, а также консультаций врачей-специалистов, определены Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Кировской области на очередной календарный год.

3. Требования к предоставлению услуги

3.1. Правила формирования очереди заявок на прием к врачу в системе.

3.1.1. Очередь заявок граждан на прием к врачу формируется в системе всеми способами, перечисленными в п. 2.2.2, в соответствии с действующим расписанием врача.

3.1.2. О факте записи в системе гражданин уведомляется в обязательном порядке одним из следующих способов:

направлением электронного документа, содержащего выписку из записи, на адрес электронной почты гражданина;

получением документа, содержащего выписку из записи, в бумажном виде;

получением устной информации о номере записи в случае подачи заявки по телефону.

3.1.3. Заявка, поступившая от гражданина с использованием сайта министерства, ЕПГУ, инфоматов и ЦТО, должна быть рассмотрена регистратором МО в течение часа с момента записи.

При подтверждении регистратором МО записи на прием статус заявки изменяется на «утверждена». В случае отклонения записи на прием к врачу статус заявки устанавливается в «отклонена». Регистратор МО сообщает гражданину причину отказа.

Гражданин информируется об изменении статуса заявки любым доступным способом, указанным в п. 3.7.2.

3.1.4. Заявки на прием к врачу, поступившие от граждан при личном обращении в регистратуру или на приеме у врача, при записи имеют статус «утверждена».

3.1.5. Заявка, поступившая от направляющей МО в специализированные МО, в том числе межрайонные лечебно-диагностические центры, должна быть рассмотрена регистратором МО в течение часа с момента записи.

При подтверждении регистратором принимающей МО записи на прием статус заявки изменяется на «утверждена». В случае отклонения записи на прием

к врачу статус заявки устанавливается в «отклонена» с указанием причины отказа.

Регистратор направляющей МО информирует гражданина об изменении статуса заявки любым доступным способом, указанным в пункте 3.7.2.

3.1.6. В случае записи гражданина на консультацию к врачу-специалисту другой МО регистратор направившей МО не менее, чем за 24 часа до приема информирует гражданина о времени приема любым доступным способом, указанным в пункте 3.7.2.

Ответственным за информирование гражданина, направленного на консультацию к врачу-специалисту другой МО, является лицо, ответственное за организацию работы регистратуры направляющей МО.

3.2. Правила формирования очереди заявок из листа ожидания.

3.2.1. Заявка, поступившая от гражданина в лист ожидания, должна быть обработана регистратором МО в течение следующего времени:

при наличии расписания на выбранный гражданином промежуток времени – не более 24 часов с момента записи в лист ожидания;

при отсутствии расписания – не позднее, чем за 1 месяц до выбранного гражданином промежутка времени.

3.2.2. При обработке записи гражданина из листа ожидания регистратор МО осуществляет запись гражданина на свободный интервал времени в расписании врача, зарезервированный для заявок, поступивших от граждан при личном обращении в регистратуру или на приеме у врача.

3.2.3. В случае отсутствия свободных интервалов времени в расписании врача на выбранный промежуток времени, но наличии другого времени или наличия свободных интервалов времени в расписании другого врача той же специальности, необходимо предложить гражданину альтернативное время приема.

3.2.4. В случае отсутствия расписания врача на выбранный промежуток времени обработка заявки откладывается до формирования расписания на новый период.

3.2.5. При записи на прием к врачу на выбранное время статус заявки в очереди изменяется регистратором МО на «утверждена».

3.2.6. Заявка может быть отклонена по причине некорректно введенных данных гражданина. В случае отклонения записи на прием к врачу регистратор МО сообщает гражданину причину отказа.

3.2.7. Гражданин информируется МО об изменении статуса заявки любым доступным способом, указанным в пункте 3.7.2.

3.3. Правила формирования очереди заявок в день приема.

3.3.1. В назначенный день приема гражданин приходит в МО не позднее, чем за 15 минут до начала приема, предъявляет регистратору МО один из доку-

ментов, который использовался при подаче заявки, и сообщает регистратору МО о своем прибытии в соответствии с ранее поданной в систему заявкой.

Регистратор МО осуществляет проверку персональных данных гражданина в медицинской информационной системе, и, в случае необходимости, вносит исправления.

3.3.2. После предъявления гражданином в регистратуре необходимых документов регистратор МО фиксирует факт явки гражданина, проставляя признак «запись готова».

3.3.3. При выборе времени в заявке регистратор МО должен учитывать, что до получения гражданином услуги врач должен быть обеспечен медицинской картой данного гражданина в бумажном и/или электронном виде.

Ответственность за обеспечение медицинскими картами несет лицо, ответственное за работу регистратуры.

3.3.4. При выборе врача регистратор МО должен учитывать, что время ожидания получения гражданином услуги не должно превышать допустимого в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Кировской области на очередной календарный год.

Ответственность за обеспечение сроков оказания услуги несет лицо, ответственное за работу регистратуры.

3.4. Правила изменения параметров услуги.

3.4.1. Основанием изменения записи на прием является необходимость внесения изменений в фактическое расписание в связи с внеплановым отпуском, болезнью врача или другими обстоятельствами.

3.4.2. Если прием врачом записанного гражданина стал невозможен, гражданин информируется об этом любым указанным в пункте 3.7.2 способом. Регистратор МО должен предложить гражданину альтернативное время приема. Для записи гражданина на прием к врачу работник регистратуры МО должен записать гражданина в систему на свободное время, при этом сообщить данные о дате и времени приема, номер кабинета и Ф.И.О. врача.

Ответственным за оповещение является лицо, ответственное за работу регистратуры.

3.5. Правила исполнения услуги врачом.

3.5.1. Врач вызывает гражданина в кабинет согласно очереди заявок в системе со статусом «запись готова».

3.5.2. По факту окончания приема врачом у записи в системе проставляется признак «запись выполнена», подтверждающая факт оказания услуги.

3.5.3. В случае, когда пациент подтвердил посещение МО по заявке в регистратуре, но факт оказания услуги врачом не подтвержден, по истечении даты оказания услуги заявка учитывается «неявкой пациента на прием».

В случае, когда явка пациента не зафиксирована регистратором МО и не подтверждена врачом, по истечении даты оказания услуги, заявка учитывается «неявкой пациента в МО».

3.5.4. Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное время, принимается в порядке очереди записей в системе.

3.6. Порядок работы МО в случае отсутствия связи между МО и системой.

3.6.1. При отсутствии связи между МО и системой запись граждан на прием к врачу посредством использования ЕПГУ, инфомата и ЦТО невозможна, предоставление услуги записи граждан на прием в ЦТО приостанавливается до полного восстановления связи.

3.6.2. Если медицинская информационная система МО интегрирована с системой, необходимо продолжать работать непосредственно в своей медицинской информационной системе. После восстановления связи все необходимые данные о расписании приема граждан врачами МО будут в автоматическом режиме переданы в систему.

3.6.3. При использовании работниками МО автоматизированных рабочих мест, обеспечивающих доступ к системе, необходимо продолжать вести запись на прием к врачам в установленном порядке с использованием бумажной формы. Указанная форма документа должна содержать актуальную информацию по следующим параметрам:

дата и время приема;

вид услуги;

должность врача-специалиста и специальность;

номер кабинета приема, Ф.И.О. врача;

Ф.И.О. гражданина, контактный телефон;

данные полиса обязательного медицинского страхования (при наличии);

статус заявки.

После восстановления связи регистраторы МО должны перенести все данные о записанных гражданах с бумажной формы в систему.

3.6.4. Для обеспечения непрерывной работы МО, при использовании автоматизированных рабочих мест, регистратор ежедневно, за 30 минут до окончания рабочего дня, выгружает из системы информацию о записанных гражданах на период не менее 48 часов, при необходимости осуществляет ее печать.

3.7. Особенности внесения записи в систему в случае несоответствия заявки на прием к врачу, подаваемой гражданином, и возможностей МО.

3.7.1. В случае, если доступной для подачи заявки даты приема врача нет, запись с указанием желаемых параметров вносится в лист ожидания системы.

3.7.2. После обработки записи в системе в ручном режиме регистратор МО подтверждает запись и оповещает гражданина об изменении статуса его заявки по одному из указанных гражданином контактов:

по адресу электронной почты;

по указанному номеру телефона.

3.7.3. Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин.

На основании отказа гражданина регистратор МО обязан в течение 10 минут отклонить запись в системе.

3.7.4. Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на сайте министерства здравоохранения не позднее, чем за 2 часа до назначенного времени приема к врачу.