

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ВЛАДИВОСТОКСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 9»
(КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №9»)**

«09» января 2023 г.

г. Владивосток

№ 02-13

**О порядке записи на прием к врачу
в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №9»**

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 29.12.2022 N 2497 " О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов ", Постановлением Администрации Приморского края от 28.12.2022 № 922-пп; приказ МЗ ПК от 24 августа 2022 года N 18/пр/1223, в целях повышения эффективности деятельности медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае, 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 КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» (приложение № 1).
2. Заместителю главного врача по медицинской части **Кобец Н.А.** обеспечить контроль за исполнением в поликлинике данного Порядка;
3. Главную медицинскую сестру **Ерофееву Г.П.** назначить лицом, контролирующим работу регистратуры.
4. Медицинского регистратора **Грозову Е.А.** назначить старшим регистратором - администратором, ответственным за организацию работы регистратуры.

5. Медицинских регистраторов Сыркиной Н.Ю., Муравьевой С.Н., Бацаевой Е.С., Дорденко Т.Н., Поваляева И.Г., Ключикова Р.Н., Осадчук Е.Н., Сафарова Н.А., Затулий С.Л. назначить лицами, ответственными за формирование «листа ожидания» и запись на прием пациентов из «листа ожидания».

6. Работникам регистратуры поликлиники: Сыркиной Н.Ю., Ковалевой Е.А., Муравьевой С.Н., Кулеш Д.В., Бацаевой Е.С., Дорденко Т.Н., Поваляева И.Г., Ключикова Р.Н., Осадчук Е.Н., Сафарова Н.А., Затулий С.Л.

6.1. 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 (EP25), или автоматизированного рабочего места (АРМ) регистратора единого регионального портала записи на прием к врачу (EP25);

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

7. **Заведующим отделениями** поликлиники через сотрудников подведомственных подразделений обеспечить информирование прикрепленного населения о преимуществах дистанционных форм записи на прием к врачу, в том числе записи в электронном виде;

8. Секретарю главного врача **Дубининой А.С.** ознакомить с приказом всех причастных лиц под роспись.

9. Контроль за исполнением приказа возложить заместителя главного врача по медицинской части **Кобец Н.А.**

Главный врач



О.П. Беньковская

Главный врач _____

«УТВЕРЖДАЮ»
О.П. Беньковская
09.01.2023 г.

Порядок записи на прием к врачу в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9»

I. Общие положения

1. Порядок записи на прием к врачу в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» (далее - КГБУЗ «ВП № 9»), оказывающей первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае (далее - Порядок), устанавливает правила записи граждан на прием к врачу при оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях.
2. КГБУЗ «ВП № 9» оказывает первичную доврачебную и первичную врачебную медико-санитарную помощь застрахованным по ОМС гражданам (их законным представителям), прикрепившимся на обслуживание к поликлинике 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 № 406н, по участковому принципу.
3. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в экстренной форме в КГБУЗ «ВП № 9» 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 КГБУЗ «ВП № 9» преимущественно без предварительной записи, в срок, не превышающий двух часов с момента обращения пациента в поликлинику или поступления вызова на дом, без учета выбора пациента, реализованного в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 № 406н.
5. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в плановой форме оказывается преимущественно по предварительной записи.
6. Записанные на плановый прием пациенты попадают к врачу, минуя регистратуру. Работник картотеки доставляет медицинскую карту в кабинет врача ко дню и времени записи гражданина на прием.
7. При отсутствии талона на прием к врачу - специалисту в день обращения работник регистратуры (регистратор, оператор) направляет пациента к фельдшеру в кабинет доврачебной медицинской помощи с целью определения необходимости оказания врачебной помощи в день обращения.
8. Перечень оснований для оказания первичной медико-санитарной помощи в день обращения должен включать:

- 8.1. необходимость оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме;
- 8.2. обращение пациента, имеющего право на внеочередное обслуживание;
- 8.3. обращение пациента, выписанного из медицинской организации, оказывающей стационарную медицинскую помощь;
- 8.4. обращение пациента с листком нетрудоспособности, выданным в другой медицинской организации;
- 8.5. отсутствие в пределах утвержденного расписания талонов на прием к врачам - специалистам, включенным в Перечень п. 10 настоящего Порядка, для решения вопроса о срочности оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи.

Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи (далее - ПСМСП) в амбулаторных условиях в плановой форме осуществляется в соответствии с маршрутизацией пациентов, утвержденной нормативными документами департамента здравоохранения Приморского края, в медицинских организациях 1-го и 2-го (3-его) уровней. В случае отсутствия необходимого специалиста КГБУЗ «ВП № 9» обеспечивает оказание медицинской помощи данного профиля путем соглашения с иной медицинской организацией, имеющей возможность ее оказания, или путем направления застрахованного гражданина в медицинские организации, не имеющие в своем составе прикрепленного населения и оказывающие в рамках территориальной программы ОМС диагностические и (или) консультативные услуги.

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

- 9.1. через регистратуру КГБУЗ «ВП № 9»;
- 9.2. посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (call-центра) - 8(423)2788440;
- 9.3. в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» с использованием Единого портала государственных услуг (ЕПГУ) и единого регионального портала записи на прием к врачу (EP25), мобильного приложения «EP25»;
- 9.4. в электронной форме через информационный киоск (инфомат) КГБУЗ «ВП № 9»;
- 9.5. врачами и средним медицинским персоналом КГБУЗ «ВП № 9» через медицинские информационные системы (МИС).

10. Перечень врачебных специальностей, для которых открыта самостоятельная запись (в электронной форме и (или) через call-центр):

- 10.1. врач - акушер - гинеколог;
- 10.2. врач - инфекционист;
- 10.3. врач - невролог;
- 10.4. врач - офтальмолог;
- 10.5. врач — стоматолог (стоматолог - терапевт, стоматолог общей практики);
- 10.6. врач - терапевт, врач - терапевт участковый;
- 10.7. врач - травматолог - ортопед;
- 10.8. врач - уролог;

- 10.9. врач - онколог;
- 10.10. врач - гастроэнтеролог;
- 10.11. врач – хирург;
- 10.12. врач – оториноларинголог;
- 10.13. врач – пульмонолог

11. В расписании врачей, включенных в Перечень п.10 настоящего Порядка, для записи в дистанционной форме (через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», инфомат, call-центр) доступно не менее 50% слотов первичного приема.

12. С целью сокращения количества обращений граждан в КГБУЗ «ВП № 9» по поводам, не связанным с непосредственным оказанием медицинской помощи, регистраторы ведут «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 EP25.

В «лист ожидания» вносятся данные о пациентах в случаях:

12.1. отсутствия в пределах утвержденного расписания свободных слотов записи на прием к врачам - специалистам, включенным в Перечень п. 10 настоящего Порядка;

12.2. по желанию гражданина при отсутствии в пределах утвержденного расписания удобного для пациента времени приема врача - специалиста.

Старший регистратор является лицом, ответственным за формирование «листа ожидания» и запись на прием (распределение) пациентов из «листа ожидания». Главная медицинская сестра осуществляет контроль за работой регистратуры, ведением «листа ожидания» и записи на прием (распределение) пациентов из «листа ожидания» с соблюдением сроков оказания первичной медико-санитарной помощи в плановом порядке.

13. КГБУЗ «ВП № 9» обеспечивает возможность предварительной дистанционной записи граждан на профилактические мероприятия (диспансеризацию определенных групп взрослого населения, профилактические осмотры несовершеннолетних) в соответствии с утвержденным в учреждении порядком.

14. При осуществлении записи на прием к врачу КГБУЗ «ВП № 9» обеспечивает соблюдение права на внеочередное оказание медицинской помощи отдельным категориям граждан, установленным территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае.

15. Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное по предварительной записи время более чем на двадцать минут, принимается в порядке очереди по факту обращения, учитывая возможность приема между пациентами по назначенному времени, либо осуществляет выбор другого времени приема в плановом порядке.

II. 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 (EP25) или АРМ регистратора единого регионального портала записи на прием к врачу (EP25).

16. Порядок ведения расписания определяет последовательность действий и сроки формирования и ведения расписания, а также перечень и порядок взаимодействия участников процесса учета медицинских услуг в электронном виде.

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

18. Расписание формируется на все рабочие дни, включая субботу для дежурного врача - специалиста.

19. Расписание вносится в модуль «Электронное расписание» МИС (EP25) и доступно для просмотра, работы и записи пациентов на прием и лечебно-диагностические процедуры в регламентированные локальным нормативным актом сроки.

20. Внесение изменений в электронное расписание осуществляется регистраторами по согласованию с заведующими отделениями.

21. Информация о расписании работы врачей и кабинетов КГБУЗ «ВП № 9» предоставляется пациентам:

сотрудниками регистратуры поликлиники;

через официальный сайт поликлиники;

через единый региональный портал записи на прием к врачу (EP25);

через информационный киоск (инфомат);

по телефону, в том числе посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (call-центра).

22. 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. Порядок записи на прием к врачу через регистратуру КГБУЗ «ВП № 9».

23. Первое обращение гражданина в КГБУЗ «ВП № 9» осуществляется очно через регистратуру.

24. Работник регистратуры КГБУЗ «ВП № 9» оформляет на каждого впервые обратившегося гражданина заявление о выборе медицинской организации, информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень, утвержденный Приложением № 2 к приказу Министерства здравоохранения РФ от 20 декабря 2012 г. № 1177н, 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 ФИО, даты рождения, реквизитов документа, удостоверяющего личность, полиса ОМС, СНИЛС.

25. При оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме работник регистратуры КГБУЗ «ВП № 9» производит запись гражданина на прием, руководствуясь следующими правилами:

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

25.2. прием врача - терапевта участкового обеспечивается по территориально-участковому принципу, по желанию пациента запись на прием может осуществляться на любое удобное время в пределах утвержденного расписания;

25.3. запись на прием к врачам - специалистам, включенным в Перечень п. 10 настоящего порядка в КГБУЗ «ВП № 9» может осуществляться без предварительного посещения врача - терапевта 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;

25.4. при отсутствии в пределах утвержденного расписания талонов на прием к врачам - специалистам, включенным в Перечень п. 10 настоящего Порядка, пациент направляется к фельдшеру доврачебного приема 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 КГБУЗ «ВП № 9»;

25.5. самостоятельная запись на прием к врачам - специалистам, не включенным в Перечень п. 10 настоящего Порядка, возможна только для пациентов, состоящих под диспансерным наблюдением у конкретного специалиста, о чем имеется соответствующая отметка в первичной медицинской документации, 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 медицинское учреждение второго или третьего уровня, показаниях к госпитализации или возможности обследования и лечения в амбулаторных условиях на первом уровне. Если гражданин не состоит под

диспансерным наблюдением у врача-специалиста, запись осуществляется к врачу - терапевту участковому для решения вопроса о необходимости консультации врача-специалиста и о сроках ее проведения.

26. 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.

27. Оказание первичной медико-санитарной помощи в экстренной форме осуществляется без предварительной записи, без очереди, незамедлительно после обращения в КГБУЗ «ВП № 9», независимо от прикрепления к поликлинике. Отсутствие полиса ОМС и документов, удостоверяющих личность, не является основанием для отказа в экстренной медицинской помощи.

28. При экстренном характере обращения пациента в КГБУЗ «ВП № 9» работник регистратуры направляет его в доврачебный кабинет или в кабинет неотложной помощи для определения срочности и характера необходимой медицинской помощи.

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

29. Предварительная запись на прием к врачу по телефону в КГБУЗ «ВП № 9» осуществляется при наличии сведений о пациенте (ФИО, дата рождения, номер полиса ОМС) в МИС с отметкой о прикреплении к данному учреждению. КГБУЗ «ВП № 9» обеспечивает возможность самостоятельной записи по телефону к врачам - специалистам по Перечню, утвержденному п. 10. настоящего Порядка, в пределах установленного расписания.

30. 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 (региональный портал ЕР25) в соответствии с утвержденным сценарием работы. Ведение дополнительных журналов самозаписи на бумажном носителе не обязательно.

31. В случае отсутствия в пределах утвержденного расписания свободных слотов записи на прием к врачам - специалистам, включенным в Перечень п. 10 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 записаться к врачу- терапевту участковому или обратиться к фельдшеру кабинета доврачебного приема для принятия решения о срочности оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи.

32. Работник картотеки обеспечивает доставку медицинских карт пациентов, записавшихся на прием по телефону, в кабинет врача в день (накануне) приема.

V. Порядок записи на прием в электронной форме через

информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и информационный киоск (инфомат).

33. Пациентам КГБУЗ «ВП № 9», учетные данные которых занесены в МИС учреждения, обеспечивается возможность предварительной записи на прием к врачу в электронной форме.
34. Предварительная запись на прием в электронной форме реализуется через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) и единый региональный портал записи на прием к врачу (ЕР25), мобильного приложения «ЕР25», а также через информационный киоск (инфомат), установленные в КГБУЗ «ВП № 9».
35. В процессе записи на прием к врачу в электронной форме с использованием страхового полиса ОМС пациенту предоставляется возможность:
- 35.1. просмотреть расписание интересующих его специалистов;
 - 35.2. самостоятельно записаться на прием к врачу в удобное время в пределах утвержденного расписания;
 - 35.3. отменить самостоятельную запись на прием к врачу.
36. КГБУЗ «ВП № 9» 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 инфомата.
37. При временном отсутствии врача - специалиста, КГБУЗ «ВП № 9» имеет право ограничить самостоятельную запись на прием к врачу в электронной форме. В этом случае приказом главным врачом вводится временный порядок, квотирующий самостоятельную запись на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и инфомата.
38. Работник картотеки обеспечивает 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. Порядок записи на прием врачами и средним медицинским персоналом КГБУЗ «ВП № 9» через медицинскую информационную систему (МИС)

39. Запись на прием врачами и средним медицинским персоналом КГБУЗ «ВП № 9» через МИС осуществляется в следующих случаях:
- 39.1 .при записи пациентов на повторный прием;

39.2. при записи пациентов на прием к врачам - специалистам КГБУЗ «ВП № 9» (при этом врачи - терапевты участковые предварительно обеспечивают выполнение необходимых врачу - специалисту лабораторных и инструментальных исследований);

39.3. средним медицинским персоналом доврачебного кабинета при положительном решении вопроса о необходимости оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи в короткие сроки;

39.4. врачом (фельдшером) кабинета неотложной помощи при необходимости дальнейшего лечения у врача - терапевта участкового и (или) врача - специалиста.

40. Врачам и среднему медицинскому персоналу дано 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-ого (3-его) уровня, не имеющие прикрепленного населения, и оказывающие первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.

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

42. Медицинская организация 2-ого уровня обязаны обеспечить возможность дистанционной записи для специалистов МО 1-ого уровня.

43. Дистанционная запись в медицинские учреждения 2-ого уровня может быть реализована в электронной форме путем предоставления работникам КГБУЗ «ВП № 9» доступа к электронному расписанию МИС медицинской организации 2-ого уровня, а также по телефону с использованием выделенной линии или посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (call-центра).