

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 регистратор направляет пациента к фельдшеру в кабинет добравчебной 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 департаментом 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. по телефону, в том числе посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (call-центра);

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 (ЕР25), мобильного приложения «ЕР25»;

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.

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.

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 (ЕР25).

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 (ЕР25) 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 МО;

через единый региональный портал записи на прием к врачу (ЕР25);

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).