

«Утверждаю»  
Главный врач ГБУ РО  
«Стоматологическая поликлиника № 1»

В.А. Пешков

12 2018 г.

**ПОРЯДОК  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМ БЮДЖЕТНЫМ  
УЧРЕЖДЕНИЕМ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ  
«СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 1»,  
УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ  
«ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ»**

**Раздел 1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок устанавливает принципы, сроки и последовательность процедур, осуществляемых ГБУ РО «Стоматологическая поликлиника № 1», (далее ГБУ РО СП1) при исполнении услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее Услуга).

1.2. Настоящий порядок разработан в соответствии с приказом МЗ РО от 16.03.2015г. №445 «Об утверждении Порядка предоставления медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Рязанской области, услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

1.3. Режим работы поликлиники по приему пациентов:

- понедельник – пятница: с 8-00 до 20-00
- суббота, воскресенье и праздничные дни – с 9-00 до 15-00
- начала работы регистратуры – 7-30 (за 30 минут до начала врачебного приема)

**Раздел 2. Стандарт предоставления Услуги**

2.1. Наименование Услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу». Краткое наименование сервиса: «Запись на прием к врачу» (далее - Услуга).

2.2. Предоставление Услуги регулируется следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
  - Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
  - Федеральный закон от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
  - Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации»;
  - Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
  - Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями»;
  - Приказ Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 г. № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
  - Приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 г. № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».
  - Приказ Министерства здравоохранения Рязанской области от 16.03.2015 № 445 «Об утверждении Порядка представления медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Рязанской области, услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу»
- 2.3. Информирование населения об Услуге осуществляется на информационных стендах учреждения и на сайте [www.rstom1.medgis.ru](http://www.rstom1.medgis.ru)
- 2.4. Результатом предоставления Услуги является:
- запись на прием к врачу;
  - отказ в осуществлении записи на прием к врачу.
- 2.5. Услуга для населения предоставляется бесплатно.
- 2.6. Предоставление Услуги в соответствии с настоящим Порядком обеспечивается при обращении:
- лично или через своего законного представителя – согласно графику работы поликлиники;



- лично или через своего законного представителя через сервис самостоятельной записи (терминал самозаписи, инфомат) – согласно графику работы поликлиники;
- в электронной форме через портал «Моездоровье62.рф», через портал «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (ЕПГУ) или через официальный сайт [www.rstom1.medgis.ru](http://www.rstom1.medgis.ru) – круглосуточно;
- запись на повторный прием или направление к узкому специалисту осуществляется врачом-стоматологом при первичном приеме;
- запись на консультативный прием в другую медицинскую организацию - по направлению врача – стоматолога;
- пациенты с острой стоматологической болью принимаются в день обращения дежурным врачом

#### 2.7. Сроки предоставления Услуги и квоты на предварительную запись:

- при личном обращении за предоставлением Услуги или через портал «Моездоровье62.рф», через портал «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (ЕПГУ) или через официальный сайт [www.rstom1.medgis.ru](http://www.rstom1.medgis.ru), запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения пациента или представителя пациента на имеющиеся свободные дату и время приема врача по выбору пациента или его законного представителя в соответствии с установленным графиком приема врачей;
- период актуальности графика приема врачей, доступных для предварительной записи, составляет не менее 14 дней;
- максимальный срок ожидания очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги до получения результата предоставления Услуги не более 20 минут;
- время ожидания приема - не более 30 (тридцати) минут от назначенного в талоне времени приема, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем граждане, ожидающие приема, должны быть проинформированы;
- минимальная квота на предварительную электронную запись на прием к врачу в медицинских организациях ведущих первичный прием граждан составляет не менее 50% от общего времени ведения приема врача;
- период времени на прием одного пациента, установленный графиком приема, составляет не более 20 минут.

#### 2.8. Исчерпывающий перечень документов и сведений, необходимых для предоставления Услуги.

##### При личном обращении за предоставлением Услуги:

- паспорт (свидетельство о рождении для детей до 14 лет или другой документ удостоверяющий личность);
- полис обязательного медицинского страхования;
- документ пациента, подтверждающий отношение к льготной категории граждан, если он относится к таковой;

##### Через терминалы самозаписи (инфоматы):



- путем ввода данных с полиса ОМС.

При обращении за предоставлением Услуги в электронном виде через портал «Моездоровьеб2.рф» или через официальный сайт [www.rstom1.medgis.ru](http://www.rstom1.medgis.ru):

- дата рождения;
- номер полиса обязательного медицинского страхования или единый номер полиса (ЕНП);

При записи через Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) гражданин следует порядку, определенному разработчиками системы ЕПГУ.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.

При личном обращении за предоставлением Услуги:

- документы, указанные в пункте 2.8., не предоставлены,
- предоставлен не полный комплект документов,
- троекратный отказ пациента от предложенного времени и даты приема врача.

Через терминалы самозаписи (инфоматы) или в электронном виде через портал «Моездоровьеб2.рф»:

- отсутствие верных и актуальных сведений о пациенте в электронной базе медицинской организации (отсутствие прикрепления к медицинской организации);
- отсутствие свободного времени и даты врачебного приема на желаемый гражданином период;
- троекратный отказ гражданина от предложенного времени и даты приема врача.

Предоставление гражданам первичной медико-санитарной помощи по экстренным показаниям осуществляется без предварительной записи и без очереди независимо от прикрепления к медицинской организации. Отсутствие полиса обязательного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в экстренной медицинской помощи.

### **Раздел 3. Организация предоставления Услуги**

3.1. Сопровождение технического обеспечения предоставления услуги осуществляет системный администратор учреждения. Его функции:

- достаточное обеспечение и функциональность автоматизированных рабочих мест для персонала;
- функциональность компьютерного оборудования и актуальность базового программного обеспечения;



- функциональность оргтехники, в том числе терминалов самозаписи (инфоматов);
- функциональность локальных сетей;
- координирование работы организаций, выполняющих сервисное сопровождение медицинской информационной системы и обеспечение функционирования защищенных каналов передачи данных.

3.2. Прием заявок (записи) на прием к врачу осуществляет сотрудник регистратуры.

Регистратор:

- принимает от гражданина документы, указанные в п. 2.8. настоящего Порядка;
- принимает документ, подтверждающий его полномочия законного представителя или заверенную в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенность на имя законного представителя (в случае обращения законного представителя гражданина);
- проверяет полис пациента. В случае предъявления медицинского полиса старого образца предупреждает пациента о необходимости его замены. Для иногороднего пациента проверяет соответствие паспортных данных и данных медицинского полиса (регион страхования, наименования страховой компании и номера полиса) записи о пациенте в базе данных поликлиники;
- устанавливает, в консультации какого врача нуждается гражданин, проверяет наличие направления (в случае получения специализированной первичной медико-санитарной помощи пациенту, прикрепленному к другой медицинской организации);
- осуществляет запись на день обращения, на следующий день или на любой другой день по желанию пациента;
- определяет дату и время в расписании выбранного врача, доступные для записи на прием;
- резервирует дату и время приема в случае согласования её гражданином и вводит на портал «Моездоровье62.рф» фамилию, имя, отчество, дату рождения гражданина;
- сообщает заявителю дату, время приема, фамилию, имя, отчество врача и наименование его врачебной специальности, выдает талон;
- консультирует гражданина о способах самозаписи через терминал (инфомат) и уведомляет о возможности самостоятельной записи через портал «Моездоровье62.рф»;
- при экстренном характере обращения пациента в поликлинику регистратор направляет больного на прием к врачу согласно расписанию приема врачей или к дежурному врачу.

В назначенный день приема не позднее чем за 15 минут до назначенного времени приема врача гражданин должен обратиться в регистратуру медицинской организации и предъявить документы согласно п.2.8. настоящего Порядка, Гражданин, опоздавший на прием к врачу в



назначенное время более чем на 15 минут, принимается в порядке очереди по факту обращения в медицинскую организацию.

Формирование списка граждан, записавшихся на прием к врачу на следующий день, производится сотрудником регистратуры ежедневно для подбора амбулаторных карт и разнесения их по кабинетам ведущих прием врачей к началу следующего рабочего дня.

Талон на прием к врачу является дополнительным подтверждением предоставления Услуги, но не обязательным. В талоне должны быть зафиксированы фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

Составление расписания приема врача включает в себя:

- равные временные отрезки для приема граждан по предварительной записи (один отрезок – не более 20 минут, если это не регламентировано иными нормативами);

- время для записи день в день – для приема граждан, не записавшихся заранее на прием к врачу (временные отрезки равные временным отрезкам приема граждан по предварительной записи; их количество определяется медицинской организацией);

- резервное время – для приема экстренных пациентов, повторного приема пациентов и пр.

3.3. Запись на повторный прием осуществляет врач поликлиники:

- при временном отсутствии технической возможности медицинский персонал осуществляет запись через регистратуру.

3.4. При записи на консультативный прием в другую медицинскую организацию по направлению врача поликлиники:

- при отсутствии необходимого врача-специалиста после осмотра врачом гражданин может быть направлен в другую медицинскую организацию для получения необходимой консультации (лечения).

#### **4. Перечень и контактные данные лиц, ответственных за организацию и качество услуги в учреждении.**

1. Гришунова Ж.А. – заместитель главного врача по ОМР, тел.: (4912)44-13-27
2. Пешков М.В. – заведующий терапевтическим отделением Стоматологической поликлиники № 1, тел.: (4912) 44-22-17
3. Проказов И.В. – заведующий ортопедическим отделением Стоматологической поликлиники № 1, тел.: (4912) 44-22-17
4. Новиков М.Н. – заведующий стоматологическим подразделением № 2, тел.: (4912)33-27-14
5. Кулаева О.А. – заведующая терапевтическим отделением стоматологического подразделения № 2., тел.: (4912)33-35-74

6. Сотников В.Р. – заведующий терапевтического отделения стоматологического подразделения № 2., тел.:(4912)33-35-74
7. Шабанов А.А. - заведующий ортопедическим отделением стоматологического подразделения № 2, тел.:(4912)33-17-48
8. Большов И.Н. – и.о. заведующего стоматологического подразделения №3, тел.:(4912)92-46-70
9. Ткачева Н.В. - заведующая терапевтическим отделением стоматологического подразделения № 3., тел.: (4912)92-46-70
- 10.Копутовская Г.Е. - заведующая ортопедическим отделением стоматологического подразделения № 3., тел.: (4912)92-46-70
11. Шмидт Т.В. - заведующая детским отделением стоматологического подразделения № 3., тел.: (4912)92-49-55
12. Степанов С.В. – заведующий стоматологическим подразделением № 4, тел.:(4912)41-71-28
13. Армейская Л.В. - заведующая терапевтическим отделением стоматологического подразделения № 4., тел.: (4912)22-93-58
14. Упорова Ю.Ф. - заведующая терапевтическим отделением стоматологического подразделения № 4., тел.: (4912)22-93-58
15. Швец Е.Н. - заведующая детским отделением стоматологического подразделения № 4., тел.: (4912)22-93-58
16. Чурмасов А.В. - заведующий ортопедическим отделением стоматологического подразделения № 4., тел.: (4912)22-93-58