



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЛИНИНСКОГО
РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«Городская поликлиника № 118»

П Р И К А З

От «09» января 2023 г.

№ 1-2/а

*«Об утверждении Регламента работы
по предоставлению услуги в электронном виде
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»
в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 118»»*

Во исполнение требований Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Распоряжения Комитета по здравоохранению от 09.08.2018 №417-р «Об утверждении Регламента государственных учреждений здравоохранения, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, по предоставлению услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу», а также совершенствования системы оказания медицинской помощи населению Санкт-Петербурга,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Регламент работы по предоставлению услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 118» согласно Приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Приказ довести до сведения медицинских работников СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 118», непосредственно участвующих в осуществлении записи.
3. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Кожуховскую Т.Ю.

Главный врач

Е.Г. Щербакова

Регламент

*Работы по предоставлению услуги в электронном виде
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»
в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 118»*

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Регламента являются отношения, возникающие между заявителями и СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 118» (далее - Учреждение), оказывающим в плановом порядке первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге, в сфере предоставления услуги в электронном виде "Прием заявок (запись) на прием к врачу" (далее - услуга).

Предоставление услуги осуществляется с использованием государственной информационной системы Санкт-Петербурга "Региональный фрагмент единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения" (далее - ГИС РЕГИЗ).

1.2. Заявителями являются:

физические лица (далее - пациенты) - граждане Российской Федерации, лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации;

законные представители пациентов (далее - представители пациентов) при наличии документов, подтверждающих их полномочия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящий Регламент не регулирует предоставление услуги заявителям, которым требуется оказание экстренной или неотложной медицинской помощи.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления услуги.

1.3.1. Услуга предоставляется в порядке оказания:

- первичной медико-санитарной помощи;

- первичной специализированной медико-санитарную помощи по направлению по форме N 057/у-04 "Направление на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию" и прочим направлениям по формам, установленным нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Санкт-Петербурга (далее - Направление).

Для записи по Направлению используется уникальный идентификационный номер Направления, сформированный в ГИС РЕГИЗ (далее - Номер Направления).

Информация об Учреждении, с указанием адресов, телефонов, официального сайта, адреса электронной почты, а также информация о телефонах колл-центра размещена в сети Интернет на официальном сайте администрации Калининского района, Комитета по здравоохранению и официальном сайте Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения "Медицинский информационно-аналитический центр".

1.3.2. Перед предоставлением услуги заявителям необходимо обратиться в Учреждение для регистрации персональных данных пациента в медицинской информационной системе (далее - МИС) учреждения здравоохранения, выбранного заявителем для оказания пациенту медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Регистрация осуществляется сотрудником регистратуры Учреждения путем внесения в МИС сведений (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, номер полиса обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС), адрес места жительства), полученных при представлении заявителем следующих документов.

При личном обращении пациента:

- паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет - свидетельство о рождении) или иной документ, удостоверяющий личность пациента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- полис ОМС пациента.

При обращении представителя пациента дополнительно представляются следующие документы:

- паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность представителя пациента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- документ, подтверждающий полномочия представителя пациента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3.3. Информацию по вопросам предоставления услуги в Учреждении, заявители могут получить следующими способами:

- направление запросов в письменном виде в адрес Учреждения, в электронной форме по адресу электронной почты Учреждения;
- по справочным телефонам Учреждений;
- в сети Интернет на официальном сайте Учреждения;
- при личном обращении на прием к специалистам Учреждения (в дни и часы приема);
- на информационных стендах в местах предоставления услуги.

На информационных стендах в Учреждении размещается следующая информация:

- наименование услуги;
- порядок предоставления услуги;

- информация о предоставлении услуги Колл-центром и графике его работы;
- информация о предоставлении услуги через Портал "Здоровье петербуржца" (www.gorzdrav.spb.ru);
- перечень категорий граждан, имеющих право на получение услуги;
- перечень документов, необходимых для получения услуги;
- адреса размещения информационных терминалов Учреждения для получения услуги.

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Результатом предоставления услуги является:

- запись на прием к врачу, на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию или лечебные процедуры;
- отказ в осуществлении записи на прием к врачу по основаниям, указанным в настоящем Регламенте, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Результат предоставления услуги регистрируется в ГИС РЕГИЗ.

2.2. Срок предоставления услуги:

- при наличии свободных талонов на прием к врачу услуга предоставляется в момент обращения заявителя;
- срок ожидания приема врачей педиатров не должен превышать 24-48 часов, врачей специалистов – не более 14 календарных дней с момента обращения в поликлинику.

2.3. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги:

- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 25.07.2002 N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15.11.2017 N 2521-р "О Перечне услуг в сфере здравоохранения, возможность предоставления которых гражданам в электронной форме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг обеспечивает единая государственная информационная система в сфере здравоохранения";

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 N 255 "О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг";
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи";
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению";
- Распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 N 8-рп "О мероприятиях по переходу на предоставление исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга государственных услуг в электронном виде";
- Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 17.10.2012 N 1119 "О государственной информационной системе Санкт-Петербурга "Региональный фрагмент единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения".

2.4. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем:

При личном обращении пациента в Учреждение здравоохранения за получением услуги:

- паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет - свидетельство о рождении) или иной документ, удостоверяющий личность пациента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- полис ОМС пациента.

При обращении представителя пациента в Учреждение за получением услуги дополнительно представляются следующие документы:

- паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность представителя пациента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- документ, подтверждающий полномочия представителя пациента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В представляемых документах не допускаются неустойчивые исправления, повреждения, нечитаемые части текста либо нечитаемые оттиски штампов и печатей, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание.

2.5. Запрещено требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.6. Отказ в предоставлении услуги осуществляется при наличии одного из следующих оснований:

- при личном обращении заявителя в Учреждение за получением услуги не представлены документы, указанные в Регламенте;
- при обращении заявителя в колл-центр за получением услуги не сообщены сведения, указанные в Регламенте;
- при обращении заявителя за получением услуги в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), Портала "Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге" (www.gu.spb.ru), Портал "Здоровье петербуржца" (www.gorzdrav.spb.ru), входящего в состав ГИС РЕГИЗ (далее - Интернет-Порталы), мобильного приложения, входящего в состав ГИС РЕГИЗ, программного обеспечения, размещенного на сайте информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет), либо представленного мобильным приложением, подключенным к сервису записи на прием к врачу ГИС РЕГИЗ на основании соглашения об информационном сотрудничестве, заключенного между Комитетом по здравоохранению и владельцем данного программного обеспечения (далее - Интернет-ресурс), а также через инфомат не заполнены сведения, указанные в Регламенте, или сведения заполнены некорректно с нарушением требований Интернет-порталов и Интернет-ресурсов;
- при записи пациента через Журнал отложенной записи - трехкратный отказ пациента от предложенных времени и дат приема врачом;
- отсутствие приема специалиста необходимого профиля в Учреждении;
- отсутствие регистрации пациента в МИС Учреждения, кроме случаев предоставления услуги по Направлению.

**Приостановление предоставления услуги может быть осуществлено Учреждением на срок до 1 месяца в случае двукратной неявки пациента на прием к врачу или исследование по предварительной записи. Запись на прием на период приостановления предоставления услуги производится в регистратуре Учреждения. Данный пункт не распространяется на пациентов, своевременно оформивших отмену записи.*

2.7. Максимальный срок ожидания в регистратуре Учреждения в очереди при обращении за предоставлением услуги составляет не более 15 минут; время ожидания получения результата предоставления услуги - не более 5 минут.

2.8. Срок и порядок регистрации запроса Заявителя о предоставлении услуги.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении услуги осуществляется в момент обращения:

- в регистратуру;
- колл-центр учреждения здравоохранения (при наличии) по телефону;
- с использованием инфомата;
- с использованием Интернет-Порталов, мобильного приложения, входящего в состав ГИС РЕГИЗ, Интернет-ресурсов.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга:

2.9.1. Указанные помещения должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям, где оборудованы рабочие места с использованием персональных компьютеров и копировальной техники, и места для приема посетителей, а также должны быть оборудованы стульями и столами, стендами, на которых должна быть размещена информация.

2.9.2. Вход в здание, в котором предоставляется услуга (далее - здание), должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы Учреждения, предоставляющего услугу, а также тактильной схемой (табличкой), дублирующей данную информацию.

Для лиц с нарушением функции зрения вход в здание обозначается с помощью изменения фактуры наземного покрытия.

Сотрудники учреждения, осуществляют, при необходимости, помощь инвалидам и иным маломобильным группам населения при их передвижении по помещениям, в том числе при входе в здание и выходе из него, в получении в доступной для них форме информации о порядке предоставления услуги, о совершении других необходимых для получения услуги действий, а также обеспечение посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Личный уход за получателем услуги из числа инвалидов и иных маломобильных групп населения (медицинские процедуры, помощь в принятии пищи и лекарств, в выполнении санитарно-гигиенических процедур) обеспечивается инвалидом самостоятельно, либо при помощи сопровождающих лиц.

2.9.3. Помещения, в которых предоставляется услуга (далее - помещения), оборудуются информационными стендами или терминалами, содержащими сведения в визуальной, текстовой и (или) мультимедийной формах. Оформление визуальной, текстовой и (или) мультимедийной информации должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Помещения, в которых предоставляется услуга, должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, оснащены знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков, а также визуальными индикаторами, преобразующими звуковые сигналы в световые, речевые сигналы в текстовую бегущую строку.

2.9.4. Помещения, в которых предоставляется услуга, в том числе вход и пути передвижения по помещениям, должны быть оборудованы пандусами, лифтами (при необходимости), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов и иных маломобильных групп населения, а также специальными объемными тактильными плитками и покрытиями, обозначающими пути движения, повороты и препятствия (перекрестки, ступени, лестницы, двери).

Двери в помещениях, в которых предоставляется услуга, не должны иметь порогов, препятствующих движению инвалидов и иных маломобильных групп населения.

В помещениях, в которых предоставляется услуга, должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот кресел-колясок, размещение столов в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота кресел-колясок.

2.9.5. С целью правильной и безопасной ориентации инвалидов и других маломобильных групп населения в помещениях, в которых предоставляется услуга, на видных местах должны быть размещены тактильные мнемосхемы, отображающие план размещения данных помещений, а также план эвакуации граждан в случае пожара.

В помещениях должна быть предусмотрена система (установка) оповещения людей о пожаре.

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.9.6. На путях движения инвалидов и иных маломобильных групп населения в помещениях, где предоставляется услуга, должны быть предусмотрены смежные с ними места отдыха и ожидания. В местах ожидания должно быть предусмотрено не менее одного места для инвалида, передвигающегося на кресле-коляске или пользующегося костылями (тростью), а также для его сопровождающего.

2.9.7. Территория, прилегающая к местонахождению Учреждения оборудуется, по возможности, местами для парковки автотранспортных средств, включая автотранспортные средства инвалидов.

На территории на основных путях движения к зданию должны быть предусмотрены места отдыха, доступные для инвалидов и иных маломобильных групп населения, оборудованные скамейками, указателями, навесами и опознаваемые с помощью изменения фактуры наземного покрытия.

2.9.8. Руководителем учреждения обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и к услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н.

2.9.9. Руководителем Учреждения обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами:

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание иной необходимой инвалидам помощи, в том числе помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами;

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтура в местах ожидания и приема заявителей.

2.10. Показатели доступности предоставления услуги:

- наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления услуги на информационных стендах и официальном сайте Учреждений,
- возможность получения услуги всеми способами, указанными в Регламенте.

2.11. Показатели качества предоставления услуги:

- соблюдение количества и продолжительности взаимодействий заявителя с должностными лицами Учреждений;
- соблюдение сроков предоставления услуги, указанных в Регламенте;
- отсутствие обоснованных жалоб и претензий на действия (бездействие) сотрудников, ответственных за предоставление услуги.

2.11.1. Количество взаимодействий заявителя с учреждениями здравоохранения:

- при записи на прием к врачу - одно;
- при записи на прием к врачу по Направлению - одно;
- при записи на прием к врачу через Журнал отложенной записи - от двух до четырех.

2.11.2. Продолжительность взаимодействий - не более 5 минут.

2.11.3. Способы предоставления услуги заявителю:

- непосредственно при посещении регистратуры учреждения здравоохранения;
- путем обращения в колл-центр учреждения по телефону;
- с использованием инфомата (запись доступна в часы работы учреждения здравоохранения, на территории которого расположен инфомат);
- с использованием Интернет-Порталов;
- с использованием мобильного приложения, входящего в состав ГИС РЕГИЗ;
- с использованием Интернет-ресурсов.

2.11.4. Способы информирования заявителя о результатах предоставления услуги - по телефону; через Интернет-Порталы; через Интернет-ресурсы.

2.11.5. Количество документов, необходимых для предоставления заявителем в целях получения услуги - два при личном обращении пациента, при обращении представителя пациента - четыре.

2.11.6. Особенности предоставления услуги в электронной форме:

Заявитель может получить информацию о порядке предоставления услуги в электронной форме на Интернет-Порталах, указанных в Регламенте. Доступ к сведениям о способах предоставления услуги, порядку предоставления услуги в электронной форме, перечню необходимых для предоставления услуги документов предоставляется без предварительной авторизации заявителя. Для обеспечения возможности подачи через Интернет-Порталы (на Портале "Здоровье петербуржца" (www.gorzdrav.spb.ru) в случае получения услуги через Личный кабинет) электронного заявления, необходимого для предоставления услуги, заявитель должен иметь ключ простой электронной подписи. Для получения простой электронной подписи заявителю необходимо пройти процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - ЕСИА). Информация о способах и порядке регистрации в ЕСИА представлена на Портале "Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге" по адресу: www.gu.spb.ru/about-reg. Онлайн-форма предварительной регистрации в ЕСИА размещена по адресу: www.esia.gosuslugi.ru/registration.

После прохождения процедуры регистрации в ЕСИА заявитель должен авторизоваться на Интернет-Порталах, используя ключ простой электронной подписи.

На Интернет-Порталах (на Портале "Здоровье петербуржца" (www.gorzdrav.spb.ru) при получении услуги через Личный кабинет) заявителю, при условии авторизации, предоставляется возможность подать электронное заявление для предоставления услуги.

Заявитель может получить результат предоставления услуги в Личных кабинетах на Интернет-Порталах.

Заявителю обеспечена возможность обратиться с жалобой на решение Учреждения, либо действия (бездействие) должностных лиц Учреждения через Интернет-Портал, в соответствии с порядком, настоящего Регламента.

2.11.7. Подача заявления через Интернет-Портал:

Для подачи заявления через Интернет-Портал заявитель выполняет следующие действия:

- изучает информацию о порядке предоставления услуги в электронной форме, размещенной на Интернет-Портале;
- выполняет авторизацию на Интернет-Портале;
- открывает форму электронного заявления на Интернет-Портале (далее - форма электронного заявления);
- заполняет форму электронного заявления, включающую сведения, необходимые и обязательные для предоставления услуги;
- подтверждает факт ознакомления и согласия с условиями и порядком предоставления услуги в электронной форме (устанавливает соответствующую отметку о согласии в форме электронного заявления);
- отправляет заполненное электронное заявление (нажимает соответствующую кнопку в форме электронного заявления);
- производит запись на прием к врачу в выбранное учреждение здравоохранения согласно установленному графику приема граждан, формируемому на стороне учреждения здравоохранения;
- сохраняет или распечатывает талон на прием к врачу.

2.11.8. Результат услуги (талон на прием к врачу), полученный в электронной форме, доступен заявителю в Личном кабинете на Интернет-Портале. Заявитель имеет возможность в любое время посмотреть, скачать, распечатать талон на прием к врачу, авторизовавшись в Личном кабинете.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

При предоставлении услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- идентификация пациента;
- запись пациента на прием к врачу;
- запись пациента на повторный прием к врачу;

- запись пациента на прием к врачу по Направлению;
- запись пациента через Журнал отложенной записи;
- отмена записи на прием к врачу и аннулирование заявки в Журнале отложенной записи по инициативе пациента;
- внесение изменений в запись на прием к врачу по инициативе учреждения здравоохранения.

3.1. Идентификация пациента:

3.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является обращение заявителя.

3.1.2. Процедура идентификации пациента в регистратуре Учреждения:

- В регистратуру Учреждения заявителем представляются документы, указанные в Регламенте;
- сотрудник регистратуры проводит идентификацию пациента путем внесения в МИС учреждения сведений о пациенте (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, номер полиса ОМС пациента).
- Идентификация пройдена, если в МИС учреждения найдены данные пациента. Если данные пациента не найдены в МИС, регистратор осуществляет регистрацию пациента согласно настоящему Регламенту.

Процедура идентификации пациента в колл-центре по телефону:

- В колл-центр по телефону заявитель сообщает сведения о пациенте (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, номер полиса ОМС пациента);
- оператор колл-центра по телефону проводит идентификацию пациента путем внесения в информационную систему с автоматизированного рабочего места оператора предоставленных заявителем сведений о пациенте.
- Идентификация пройдена, если в МИС учреждения найдены данные пациента. Если данные пациента в МИС учреждения не найдены, оператор колл-центра по телефону информирует заявителя о необходимости обратиться в регистратуру учреждения для осуществления регистрации пациента.

Процедура идентификации пациента при обращении заявителя через Интернет-Порталы и Интернет-ресурсы, мобильное приложение, входящее в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматы:

- При использовании личного кабинета заявителя идентификация пациента осуществляется на основании персональных данных пациента, содержащихся в личном кабинете (фамилия, имя, отчество, дата рождения, номер полиса ОМС);
- при отсутствии личного кабинета заявителем заполняется электронная форма, содержащая следующие сведения:
фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) пациента;
дата рождения пациента.
- Идентификация пройдена, если в МИС учреждения найдены данные пациента.

Если данные пациента в МИС учреждения не найдены, на экране появляется соответствующая информация, в которой заявителю предлагается обратиться непосредственно в регистратуру учреждения для осуществления регистрации пациента.

При получении услуги по Направлению через Интернет-Порталы и Интернет-ресурсы, мобильное приложение, входящее в состав ГИС РЕГИЗ, информаты заявителем заполняется электронная форма, содержащая следующие сведения:

- номер Направления;
- фамилия пациента.

Идентификация пройдена, если для данного пациента сформировано Направление в ГИС РЕГИЗ. Если для данного пациента Направление в ГИС РЕГИЗ не сформировано, на экране появляется соответствующая информация. Идентификация пациента при записи на повторный прием происходит с использованием персональных данных пациента, содержащихся в МИС учреждения.

Продолжительность административной процедуры - не более 2 минут.

3.1.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются:

- сотрудник регистратуры;
- оператор колл-центра;
- врач, осуществляющий прием пациента, при записи пациента на повторный прием.

3.1.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является предоставление заявителем сведений, необходимых для идентификации пациента.

3.1.5. Результатом административной процедуры является предоставление доступных для записи дат и времени приема врачей.

3.2. Запись пациента на прием к врачу:

3.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация пациента в МИС учреждения.

3.2.2. Сотрудник регистратуры:

- проводит идентификацию пациента в соответствии с настоящим Регламентом;
- запрашивает у заявителя специальность врача и производит запись на прием к врачу на свободные дату и время с учетом пожеланий заявителя;
- распечатывает и выдает заявителю талон на прием к врачу;
- при отсутствии в расписании врачей выбранной специальности, удобных заявителю даты и времени приема, осуществляет регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи.

Процедура записи на прием к врачу в колл-центре.

Оператор колл-центра по телефону:

- проводит идентификацию пациента в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Регламента;

- запрашивает у заявителя название учреждения здравоохранения, специальность врача, при записи к врачу участковому - номер врачебного участка или фамилию участкового врача, и производит запись на прием к врачу на свободные дату и время с учетом пожеланий заявителя;
- сообщает заявителю дату и время приема врача;
- при отсутствии в расписании врачей выбранной специальности, удобных заявителю даты и времени приема, осуществляет регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи в соответствии с пунктом 3.5 настоящего Регламента.

Процедура записи на прием к врачу посредством Интернет-Порталов и Интернет-ресурсов, мобильного приложения, входящего в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматов.

Заявитель:

- проводит идентификацию пациента в соответствии с Регламентом;
- осуществляет запись на свободные дату и время;
- при наличии технической возможности сохраняет и распечатывает талон на прием;
- при отсутствии в расписании врачей выбранной специальности, удобных даты и времени приема, осуществляет регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи.

Продолжительность административной процедуры не более 2 минут.

3.2.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются:

- сотрудник регистратуры;
- оператор колл-центра.

3.2.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие удобных для заявителя даты и времени приема врача и согласие заявителя осуществить запись на прием к врачу на определенные время и дату.

3.2.5. Результатом административной процедуры является запись пациента на прием к врачу и резервирование талона.

3.2.6. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является формирование электронного талона на прием к врачу и предоставление заявителю возможности печати сформированного талона (при записи на прием к врачу посредством Интернет-Порталов и Интернет-ресурсов, мобильного приложения, входящего в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматов) или выдача распечатанного талона (при личном обращении).

3.2.7. При обращении пациента за медицинской помощью по талону записи к врачу в МИС учреждения регистратор учреждения фиксирует дату и время обращения пациента, а врач, предоставивший медицинскую помощь, фиксирует дату и время начала оказания медицинской помощи.

3.3. Запись пациента на повторный прием к врачу:

3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является согласие пациента на запись на повторный прием к врачу.

3.3.2. Врач, осуществляющий прием пациента, при необходимости записи на повторный прием:

- производит запись с учетом пожеланий пациента с использованием МИС учреждения;
- распечатывает и выдает заявителю талон на прием к врачу;
- при необходимости повторного приема и отсутствии в расписании врача удобных заявителю даты и времени приема, осуществляет регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи.

Продолжительность административной процедуры не более 2 минут.

3.3.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, является врач, осуществляющий запись пациента на повторный прием.

3.3.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие удобных для заявителя даты и времени повторного приема врача и согласие заявителя осуществить запись на повторный прием к врачу на определенные время и дату.

3.3.5. Результатом административной процедуры является запись пациента на повторный прием к врачу и резервирование талона.

3.3.6. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является формирование электронного талона на повторный прием к врачу, выдача распечатанного талона.

3.3.7. При обращении пациента за медицинской помощью по талону записи к врачу в МИС учреждения регистратор учреждения фиксирует дату и время обращения пациента, а врач, предоставивший медицинскую помощь, фиксирует дату и время начала оказания медицинской помощи.

3.4. Запись пациента на прием к врачу по Направлению:

3.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является согласие пациента на запись на прием к врачу по Направлению.

3.4.2. Процедура записи на прием к врачу по Направлению:

Врач, осуществляющий при необходимости запись по Направлению;

- информирует заявителя об учреждениях, в которых возможна запись по Направлению, о сроках ожидания медицинской помощи в соответствии с информацией, представленной в ГИС РЕГИЗ;

- создает в ГИС РЕГИЗ Направление в учреждение по выбору заявителя;
- производит запись в выбранное учреждение с учетом пожеланий заявителя с использованием МИС учреждения здравоохранения или с помощью Интернет-Порталов, Интернет-ресурсов, мобильного приложения, входящего в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматов при отсутствии возможности использования МИС учреждения здравоохранения;
- распечатывает и выдает заявителю талон на прием к врачу.

По желанию заявителя ему предоставляется возможность записи по ранее оформленному Направлению:

- в регистратуре учреждения,
- путем самостоятельной записи через Интернет-Портал, Интернет-ресурсы, мобильное приложение, входящее в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматы.

Процедура записи на прием к врачу по Направлению в регистратуре учреждения.

3.4.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются:

- врач, осуществляющий запись на прием к врачу по Направлению;
- сотрудник регистратуры.

3.4.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие удобных для заявителя даты и времени приема врача по Направлению и согласие заявителя осуществить запись на прием к врачу по Направлению на определенные время и дату.

3.4.5. Результатом административной процедуры является запись пациента на прием к врачу по Направлению и резервирование талона.

3.4.6. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является формирование электронного талона на прием к врачу по Направлению и предоставление заявителю возможности печати сформированного талона (при записи на прием к врачу посредством Интернет-Порталов и Интернет-ресурсов, мобильного приложения, входящего в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматов) или выдача распечатанного талона (при личном обращении).

3.4.7. При обращении пациента за медицинской помощью по талону записи к врачу в МИС учреждения регистратор учреждения фиксирует дату и время обращения пациента, а врач, предоставивший медицинскую помощь по Направлению, фиксирует дату и время начала оказания медицинской помощи.

3.5. Запись пациента на прием к врачу через Журнал отложенной записи:

3.5.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является отсутствие свободных даты и времени приема в расписании выбранного врача и согласие пациента на регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи.

3.5.2. При отсутствии в расписании выбранного врача свободных даты и времени приема осуществляется регистрация заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи. Регистрация может быть осуществлена следующими способами:

- при личном обращении заявителя в регистратуру учреждение заявку в Журнале отложенной записи регистрирует сотрудник регистратуры по согласованию с заявителем;
- на приеме врача заявку в Журнале отложенной записи регистрирует врач, назначающий повторный прием пациента по согласованию с заявителем;
- в Колл-центре по телефону заявку в Журнале отложенной записи регистрирует оператор по согласованию с заявителем;
- на Интернет-Порталах и Интернет-ресурсах, в мобильном приложении, входящем в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматах, содержащих функцию регистрации заявки в Журнале отложенной записи, заявитель самостоятельно производит регистрацию заявки путём заполнения электронной формы.

По факту регистрации заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи:

- сотрудник регистратуры или врач учреждения, осуществивший регистрацию заявки, распечатывает и выдает заявителю информационный лист, подтверждающий регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи;
- оператор колл-центра по телефону сообщает заявителю номер информационного листа, подтверждающего регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи;
- заявитель, самостоятельно осуществивший регистрацию заявки на Интернет-ресурсе, при наличии технической возможности сохраняет и распечатывает информационный лист, подтверждающий регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи.

Запись на прием к врачу по заявке, зарегистрированной в Журнале отложенной записи, осуществляет сотрудник регистратуры учреждения.

Сотрудник регистратуры рассматривает заявку, связывается с заявителем по телефону, сообщает заявителю возможные даты и время приема врача и предлагает осуществить запись.

Сотрудник регистратуры при согласии заявителя осуществляет запись на прием к врачу на выбранную дату и время.

При трехкратном отказе заявителя от предложенных дат и времени приема врача заявка аннулируется, о чем заявитель уведомляется по телефону.

Продолжительность административной процедуры не более 5 рабочих дней.

3.5.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются:

- сотрудник регистратуры;
- оператор Колл-центра по телефону;
- врач, осуществляющий прием пациента, при необходимости записи пациента на повторный прием.

3.5.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие удобных для заявителя даты и времени приема врача и согласие заявителя осуществить запись на прием к врачу на определенные время и дату.

3.5.5. Результатом административной процедуры является запись пациента на прием к врачу и резервирование талона.

3.5.6. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является формирование электронного талона на прием к врачу и предоставление заявителю возможности печати сформированного талона или выдача распечатанного талона (при личном обращении).

3.5.7. При обращении пациента за медицинской помощью по талону записи к врачу в МИС учреждения регистратор учреждения фиксирует дату и время обращения пациента, а врач, предоставивший медицинскую помощь, фиксирует дату и время начала оказания медицинской помощи.

3.6. Отмена записи на прием к врачу и заявки в Журнале отложенной записи по инициативе пациента:

3.6.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является обращение заявителя.

3.6.2. При отсутствии возможности явиться на прием к врачу по предварительной записи пациент обязан отменить запись не менее чем за 24 часа до времени приема врача.

Процедура отмены записи на прием к врачу и заявки в Журнале отложенной записи при личном обращении заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения, в колл-центр.

Сотрудник регистратуры или оператор колл-центра:

- проводит идентификацию пациента в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Регламента;

- производит выбор записи или заявки в Журнале отложенной записи, которую необходимо отменить в соответствии со сведениями, полученными от заявителя;
- производит отмену записи на прием к врачу или заявки в Журнале отложенной записи.

Процедура отмены записи на прием к врачу или заявки в Журнале отложенной записи на Интернет-Порталах и Интернет-ресурсах, в мобильном приложении, входящем в состав ГИС РЕГИЗ, инфомате.

При использовании личного кабинета заявитель:

- производит выбор записи или заявки в Журнале отложенной записи, которую необходимо отменить;
- осуществляет отмену записи на прием к врачу или заявки в Журнале отложенной записи.

При отсутствии личного кабинета заявитель может отменить запись на прием к врачу.
Заявитель:

- проводит идентификацию пациента в соответствии с Регламентом;
- производит выбор записи на прием к врачу, которую необходимо отменить;
- осуществляет отмену записи на прием к врачу.

Продолжительность административной процедуры не более 2 минут.

3.6.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются:

- сотрудник регистратуры;
- оператор колл-центра;

3.6.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является согласие заявителя на отмену записи на прием к врачу.

3.6.5. Результатом административной процедуры является отмена записи на прием к врачу и отмена резервирования талона.

3.6.6. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является изменение статуса зарезервированного ранее электронного талона в МИС учреждения и предоставление заявителю сведений о смене статуса на Интернет-Порталах и Интернет-ресурсах, в мобильном приложении, входящем в состав ГИС РЕГИЗ, инфомате.

3.7. Внесение изменений в запись на прием к врачу по инициативе учреждения:

3.7.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является изменение расписания приема врача.

3.7.2. При изменении расписания приема врача заявители, записавшиеся на прием к врачу до момента изменения, должны быть незамедлительно уведомлены сотрудником регистратуры учреждения об изменениях в расписании и возможностях переноса даты и времени приема.

Сотрудник регистратуры:

- выбирает запись, которую требуется отменить;
- производит отмену записи;
- связывается с заявителем по телефону и информирует об отмене записи;
- предлагает заявителю на выбор возможные даты и время для записи на прием к врачу выбранной специальности;
- при согласии заявителя осуществляет запись на прием к врачу на выбранные дату и время;
- при отказе заявителя от предложенных дат и времени предлагает регистрацию заявки в Журнал отложенной записи;
- при согласии заявителя регистрирует заявку в Журнале отложенной записи;
- сообщает заявителю номер информационного листа, подтверждающего регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи.

Продолжительность административной процедуры не более 5 минут.

3.7.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, является сотрудник регистратуры.

3.7.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является изменение расписания приема врача.

3.7.5. Результатом административной процедуры является отмена записи на прием к врачу и отмена резервирования талона.

3.7.6. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является изменение статуса зарезервированного ранее электронного талона в МИС учреждения и информирование заявителя о смене статуса зарезервированного ранее электронного талона.

IV. Формы контроля исполнения Регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, осуществляется главным врачом учреждения и его заместителем по медицинской части.

4.2. Руководитель Учреждения осуществляет контроль за:

- надлежащим исполнением настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги работниками учреждения;
- работоспособностью МИС учреждения, поддержанием учреждением электронного расписания приема врачей в актуальном состоянии, предоставлением Номера Направления при выписке Направления пациенту, предоставлением возможности получения заявителем услуги всеми способами, указанными в Регламенте;
- соблюдением работниками учреждения требований к сбору и обработке персональных данных заявителя и иных лиц.

4.3. Руководитель Учреждения и работники учреждения, уполномоченные предоставлять услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления услуги, подготовки отказа в предоставлении услуги. Персональная ответственность руководителя учреждения и работников учреждения закрепляется в должностных регламентах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В частности, работники Учреждения несут ответственность за:

- требование у заявителей документов или платы, не предусмотренных настоящим Регламентом;
- нарушение сроков регистрации запросов заявителя о предоставлении услуги;
- нарушение сроков предоставления услуги.

4.4. Ответственность за предоставление услуги посредством Интернет-ресурсов закрепляется за владельцами Интернет-ресурсов в соответствии с условиями соглашения об информационном сотрудничестве, заключенном между владельцем Интернет-ресурса и Комитетом по здравоохранению.

4.5. Персональная ответственность специалистов Санкт-Петербургского государственного унитарного предприятия "Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр" (далее - ГУП "ИАЦ") закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.6. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления услуг.

Талон на прием к врачу

1. Фамилия, имя, отчество, дата рождения
пациента _____
2. Дата и время приема
врача _____
3. Специальность, фамилия, имя, отчество
врача _____
4. Наименование учреждения здравоохранения, контактный телефон, адрес приема
врача _____
5. Номер талона _____

**Информационный лист о регистрации заявки в Журнале отложенной записи на
прием к врачу**

- | Наименование,
учреждения здравоохранения | адрес, | контактный | телефон |
|--|--------|------------|---------|
| 1. Номер заявки | _____ | _____ | _____ |
| 2. Дата и время регистрации
заявки | _____ | _____ | _____ |
| 3. Специальность, фамилия, имя, отчество
врача | _____ | _____ | _____ |
| 4. Фамилия, имя, отчество, дата рождения
пациента | _____ | _____ | _____ |