



# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ Ставропольского края

## ПРИКАЗ

24 июля 2017 г.

г. Ставрополь

№ 01-05/552

Об утверждении Регламента по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу»

В целях улучшения качества и доступности оказания медицинской помощи гражданам на территории Ставропольского края, на основании Положения о министерстве здравоохранения Ставропольского края, утвержденным постановлением Губернатора Ставропольского края от 16 августа 2012 г. № 564,

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить прилагаемый Регламент по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу» (далее - Регламент).

2. Руководителям медицинских организаций Ставропольского края государственной системы здравоохранения Ставропольского края (далее – медицинская организация), оказывающих первичную медико-санитарную помощь, обеспечить организацию работы регистратуры и врачей амбулаторно-поликлинических подразделений в соответствии с Регламентом.

3. Руководителям медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, обеспечить доведение положений Регламента до обслуживаемого населения путем размещения соответствующих материалов на официальных сайтах медицинских учреждений в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендах, расположенных в помещениях медицинских организаций. Рекомендуются также разместить копии Регламента для ознакомления посетителей медицинских организаций непосредственно рядом с кабинетами врачей, оказывающих первичную медико-санитарную помощь.

4. Руководителям медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в срок не позднее одного календарного месяца с даты вступления в силу настоящего приказа утвердить внутренние регламенты по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу», которые не должны противоречить законодательству Российской Федерации и Регламенту.

5. Директору государственного бюджетного учреждения

здравоохранения Ставропольского края «Медицинский информационно-аналитический центр» Першикову С.А. опубликовать Регламент на едином портале здравоохранения Ставропольского края в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», расположенному по адресу [zdrav26.ru](http://zdrav26.ru).

6. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

7. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Министр



В.Н. Мажаров

## УТВЕРЖДЁН

приказом министерства здравоохранения  
Ставропольского края  
от «24» июля 2017 г. № 01-05/552

### РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу»

#### 1. Предмет регулирования Регламента

Регламент по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу» (далее соответственно – Регламент, Услуга) определяет порядок предоставления Услуги, устанавливает сроки и последовательность действий медицинских организаций государственной системы здравоохранения Ставропольского края, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и осуществляющих первичный прием в амбулаторных условиях (далее – медицинская организация) при предоставлении Услуги.

#### 2. Круг заявителей

Заявителями являются лица, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования (далее – заявитель). От имени заявителя заявление о предоставлении Услуги может подавать законный представитель, либо лицо, действующее в силу полномочий, основанных на доверенности.

#### 3. Требования к порядку информирования о предоставлении Услуги

Получение сведений о местах нахождения и графике работы медицинской организации, предоставляющей Услугу, осуществляется посредством:

- размещения информации на едином портале здравоохранения Ставропольского края в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», расположенному по адресу [zdrav26.ru](http://zdrav26.ru) (далее – единый портал);
- посредством единого номера горячей линии министерства здравоохранения Ставропольского края (далее – министерство) 8-800-200-26-03;
- по указанным на официальном сайте министерства в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», расположенному по адресу [mz26.ru](http://mz26.ru), а также на официальном сайте медицинской организации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт медицинской организации), телефонам регистратуры;
- размещения информации на справочных стендах медицинской организации.

Консультации по порядку предоставления Услуги осуществляются сотрудниками медицинской организации при непосредственном обращении заявителя в поликлинику или по телефону, а также по телефону горячей линии министерства 8-800-200-26-03.

#### 4. Источники предоставления Услуги

Заявитель может получить Услугу посредством следующих источников:

- единый портал;
- портал государственных услуг gosuslugi.ru;
- единый номер горячей линии министерства (контакт-центра) 8-800-200-26-03;
- информационный киоск (инфомат), установленный в холле медицинской организации; в качестве пользовательского интерфейса инфоматов используется адаптированный интерфейс единого портала; запуск адаптивного интерфейса осуществляется путем авторизации с использованием учетных данных, полученных от государственного бюджетного учреждения здравоохранения Ставропольского края «Медицинский информационно-аналитический центр»; ссылка для ввода авторизационных данных <https://zdrav26.ru/registry/infomat/login>;
- телефон регистратуры медицинской организации;
- при личном обращении в регистратуру медицинской организации.

Все вышеперечисленные источники записи являются равноценными. Не допускается предоставление преимущества при оказании Услуги тому или иному заявителю в зависимости от источника получения Услуги.

Информация обо всех источниках предоставления Услуги должна быть размещена на официальном сайте соответствующей медицинской организации и на ее справочных стендах.

Интервалы времени для записи на прием должны быть доступны для заявителя в полном объеме независимо от источника получения Услуги. В случае наличия особых условий допускается ограничение количества интервалов времени для записи на прием по конкретному источнику получения услуги, но в объеме не более 50 % от их общего количества. Особые условия должны быть отражены во внутренних регламентах медицинских организаций по предоставлению Услуги.

#### 5. Результат предоставления Услуги

Результатом предоставления Услуги является резервирование за заявителем времени приема врача с последующей гарантией посещения врача в зарезервированное время.

## 6. Порядок получения Услуги

Обязательным условием для получения Услуги (за исключением получения Услуги при личном посещении регистратуры) является регистрация Заявителя в информационной системе медицинской организации. Для прохождения процедуры регистрации Заявителю или его законному представителю необходимо лично явиться в регистратуру медицинской организации, имея при себе актуальный полис обязательного медицинского страхования (либо иной медицинский страховой полис, если Заявитель обслуживается в медицинской организации на иных условиях) и документ, удостоверяющий личность, законный представитель должен также иметь доверенность.

Заочная регистрация Заявителя в информационной системе медицинской организации возможна только при наличии информации о Заявителе в едином реестре застрахованного населения Территориального фонда обязательного медицинского страхования Ставропольского края.

Талон на прием к врачу как в распечатанном, так и в электронном виде, является достаточным подтверждением резервирования за Заявителем времени приема врача. Наличие информации о резервировании за Заявителем времени приема врача в базе данных единого портала, портала государственных услуг gosuslugi.ru или медицинской информационной системы медицинской организации также является достаточным подтверждением резервирования за Заявителем времени приема врача. Расхождение данных о резервировании за Заявителем времени приема врача в вышеуказанных базах данных является нештатной ситуацией, подлежащей разбирательству со стороны министерства здравоохранения и подведомственных ему медицинских организаций.

Равноценными источниками получения талона на прием к врачу являются:

- единый портал;
- портал государственных услуг gosuslugi.ru;
- информационный киоск (инфомат), установленный в холле медицинской организации;
- регистратура медицинской организации.

В случае, если заявитель имеет возможность распечатать талон на прием к врачу заранее посредством единого портала, портала государственных услуг gosuslugi.ru или инфомата, или его запись на прием подтверждена в электронном виде, то обращение перед приемом врача в регистратуру медицинской организации не является обязательным. В этом случае пациент направляется с медицинским полисом непосредственно к врачу в зарезервированное время. При этом специалистами медицинской организации должна быть обеспечена заблаговременная передача амбулаторной карты пациента врачу, осуществляющему прием, до начала приема.

Если заявитель по каким-либо причинам не может в назначенное время явиться на прием к врачу, он должен известить об этом сотрудника регистратуры, либо отказаться от приема посредством использования единого портала или единого номера горячей линии министерства 8-800-200-26-03.

Врач имеет право отказать заявителю в предоставлении Услуги в случае, если заявитель обратился за получением Услуги позже указанного в талоне на прием к врачу времени, либо в случае нарушения Заявителем других условий предоставления Услуги.

Перечень ограничений при записи на прием:

1) ограничение по территориально – участковому признаку. Участковые врачи при наличии таковых в медицинской организации закрепляются за участком. Услуга предоставляется только тем заявителям, которые прикреплены к соответствующему участку обслуживания медицинской организации по адресу регистрации либо в соответствии с заявлением о прикреплении.

2) ограничение по наличию направления на прием. Услуга предоставляется только тем заявителям, у которых есть в наличии направление в медицинскую организацию на медицинскую услугу, осуществляемую специалистом, к которому производится запись на прием. Направление также может быть выписано к конкретному специалисту, специалисту определенной специальности или должности.

3) ограничение по возрастному признаку. Услуга предоставляется только тем заявителям, возраст которых соответствует возрастному диапазону, обслуживаемому врачом. Ограничение может быть установлено в соответствии с должностью специалиста. Также допустимо выделение дней в графике работы для приема детей в возрасте до 1 года («грудничковые дни») при условии наличия информации об ограничении приема во всех источниках записи.

4) ограничение по половому признаку. Услуга предоставляется только заявителям мужского пола или только заявителям женского пола. Ограничение устанавливается в соответствии с должностью специалиста.

Ограничения по территориально – участковому принципу и по наличию направления должны быть закреплены во внутренних регламентах медицинской организации по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу». Во внутренних регламентах для каждой врачебной должности должно быть указано: возможна или нет предварительная запись без направления на прием, возможна или нет предварительная запись без прикрепления к участку.

Ссылка на приказ, утверждающий перечень ограничений на предварительную запись на прием, должна быть размещена на официальном сайте медицинской организации.

## 7. Обязанности медицинской организации по предоставлению Услуги

Медицинская организация обязана предоставить возможность получения Услуги через все, указанные в разделе 1 настоящего Регламента источники (за исключением инфомата в случае его отсутствия).

Расписание приема должно быть доступно не менее, чем на 14 календарных дней вперед от текущей даты.

Медицинская организация обязана предоставить возможность записи на прием ко всем врачам, осуществляющим первичный прием в амбулаторных условиях, при этом в случае необходимости ввести ограничение по территориально – участковому принципу, по наличию направления, по возрасту и/или полу. Не допускается установление ограничений при осуществлении экстренной помощи.