

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

09.01.2020г

№ 12

г. Краснодар

Об утверждении Порядка функционирования сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» и назначение лиц, ответственных за функционирование сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде», включая ведение Листа ожидания

В соответствии с приказом министерства здравоохранения Краснодарского края № 1170 от 05.03.2018 года «Об утверждении Порядка функционирования регионального сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» в Краснодарском крае», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок функционирования сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» в ГБУЗ СП № 3 согласно приложению к настоящему приказу (Приложение № 1).
2. Утвердить список сотрудников ГБУЗ СП № 3, обеспечивающих выполнение данного приказа (Приложение № 2).
3. Ознакомить медицинских регистраторов с настоящим приказом и приложениями к нему под роспись надлежащим образом.
4. Назначить инженера Н.А.Панову, ответственной за функционирование сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» в ГБУЗ СП № 3, включая ведение Листа ожидания.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части И.В.Еричева.
6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Главный врач



К.Э.Миносьян

1. Общие положения

1.1. Порядок функционирования сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» в ГБУЗ СП № 3 (далее - Порядок) разработан в целях:

- повышения качества и доступности сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» (далее - Сервис);
- повышения качества и доступности первичной специализированной медико-санитарной помощи;
- формирования единых правил записи пациентов на прием к врачу.

Порядок описывает последовательность действий пациента при самостоятельном осуществлении им предварительной записи на прием к врачу в ГБУЗ СП № 3 для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи, а также при внесении изменений или отмене такой записи.

Порядок устанавливает алгоритм действий сотрудников ГБУЗ СП № 3 при осуществлении услуги записи на прием к врачу с использованием сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» (далее - Услуга) пациентам, обращающимся за получением первичной специализированной медико-санитарной помощи, а также при использовании пациентами иных источников при получении Услуги.

Порядок не распространяется на правоотношения, связанные с оказанием неотложной и экстренной медицинской помощи.

1.2. Ответственные за предоставление Услуги.

1.2.1. Органом исполнительной власти, ответственным за организацию предоставления Услуги является министерство здравоохранения Краснодарского края.

1.2.2. Администратором регионального портала записи на прием к врачу www.kuban-online.ru является ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее - Оператор).

Оператор Сервиса:

- обеспечивает работоспособность Сервиса, в том числе в защищенной сети;
- обеспечивает интеграцию Сервиса с внешними системами, в том числе с Федеральной системой записи на прием к врачу;

- осуществляет мониторинг сроков оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи при предоставлении Услуги;
- осуществляет мониторинг доступности ГБУЗ СП № 3 в Сервисе;
- осуществляет мониторинг оказанных Услуг с использованием Сервиса;
- оказывает организационно-методическую и техническую поддержку участникам информационного взаимодействия.

1.2.3. Ответственными за организацию предоставления Услуги со стороны ГБУЗ СП № 3, являются главный врач К.Э.Миносьян и заместитель главного врача по медицинской части И.В.Еричев, которые:

- доводят настоящий Порядок до сведения всех работников ГБУЗ СП № 3 и обеспечивают его исполнение;
- организуют информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с настоящим Порядком.

1.2.4. Ответственными за функционирование Сервиса со стороны ГБУЗ СП № 3 являются медицинский регистратор Ю.М.Денчик, ответственная за процессы ведения реестровых записей и расписания приема специалистов (далее - Регистратор) и инженер Н.А.Панова.

1.3. Все участники информационного взаимодействия при предоставлении Услуги соблюдают требования по информационной безопасности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.4. Технические требования к формату обмена информацией в электронной форме при предоставлении Услуги определяются Интеграционными профилями, опубликованными на официальном сайте ГБУЗ МИАЦ МЗ КК www.miackuban.ru, в разделе «Регламенты информационного взаимодействия».

1.5. Описание Услуги.

1.5.1. Услуга предоставляется при обращении пациента в ГБУЗ СП № 3 для осуществления предварительной записи на прием к врачу в целях получения первичной специализированной медико-санитарной помощи.

1.5.2. С помощью Сервиса самостоятельная запись для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи осуществляется к следующим специалистам: врачу-стоматологу хирургу; врачу-стоматологу терапевту; врачу-стоматологу ортопеду.

При этом самостоятельная запись к специалисту одного профиля возможна не чаще чем 1 раз в день.

1.5.3. Со стороны ГБУЗ СП № 3 Сервис предоставляется круглосуточно без перерывов и выходных, для чего обеспечивается непрерывная работа сервера ГБУЗ СП № 3 в режиме 24/7.

1.5.4. Если ГБУЗ СП № 3 не имеет возможность обеспечить бесперебойное функционирование Сервиса из-за внешних обстоятельств, в том числе форс мажорных, ответственное лицо ГБУЗ СП № 3 обязано в срок не позднее 12 часов с момента возникновения указанных обстоятельств направить Оператору письменное уведомление с объяснением причин сбоев в работе Сервиса и указанием сроков восстановления его работоспособности.

1.5.5. Расписание приема врачей ГБУЗ СП № 3 по всем специальностям формируется Регистратором в медицинской информационной системе с учетом следующих условий:

- на срок не менее чем на 1 календарный месяц до начала периода действия расписания;
- обеспечение доступности талонов не менее чем на 14 дней;
- установление квоты для записи через Интернет в объеме не менее чем 60 % от общего числа доступных талонов;
- соответствие штатному расписанию, графику работы и отпусков специалистов с учетом праздничных, рабочих дней и пр. факторов;
- соблюдение параметров оказания медицинской помощи, предусмотренных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Краснодарском крае.

При отсутствии врача, предоставляется возможность записи к замещающему врачу.

1.5.6. Регистратор формирует и поддерживает в актуальном состоянии;

- информацию о приеме всех специалистов по дням недели, с указанием часов приема и номера кабинетов;
- расписание работы врачей;
- информацию о порядке предварительной записи на прием к врачу.

1.5.7. Регистратор накануне дня приема пациентов, записавшихся на прием к врачу:

- проверяет наличие у каждого пациента актуального полиса обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС) по регистру застрахованных Краснодарского края;

- готовит медицинские карты пациентов, распечатывает для каждого из этих пациентов Учетную форму № 025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях»;
- подготовленные документы передает соответствующим врачам специалистам.

1.5.8. Если график приема врачей-специалистов в ГБУЗ СП № 3 подлежит внеплановой корректировке, а на ранее сформированные даты приема уже записаны пациенты, Регистратор вносит изменения в предварительную запись на прием к врачу в соответствии с п. 2.4. настоящего Порядка.

1.6. Способы предоставления Услуги.

1.6.1. Услуга предоставляется одним из следующих способов:

- личное обращение пациента в регистратуру ГБУЗ СП № 3 (запись доступна в часы работы регистратуры);
- обращение пациента по телефону в регистратуру ГБУЗ СП № 3 (запись доступна в часы работы регистратуры);
- обращение пациента по телефону 8-800-200-03-66 в Контакт-центр министерство здравоохранения Краснодарского края (запись доступна круглосуточно, звонок бесплатный);
- использование пациентом информационного киоска (запись доступна в часы работы ГБУЗ СП № 3);
- через Единый портал государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru. (запись доступна круглосуточно);
- через региональный портал записи на прием к врачу www.kubanonline.ru. (запись доступна круглосуточно);
- с использованием Интернет-ресурсов, подключенных к Сервису на основании соглашения об информационном сотрудничестве, заключенного между Оператором и держателем Интернет-ресурса.

1.6.2. Пациент, опоздавший на прием к врачу по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения.

При отсутствии свободного интервала приема в день обращения повторная предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется Регистратором с учетом графика, содержащего сведения о дате и времени приема пациентов врачами ГБУЗ СП № 3 (далее - Расписание).

1.6.3. При отсутствии возможности явиться на прием к врачу по произведенной предварительной записи пациент обязан сообщить об этом в регистратуру ГБУЗ СП № 3 или в Контакт-центр министерства здравоохранения Краснодарского края, либо самостоятельно отменить запись через информационный киоск, портал www.kuban-online.ru или единого портала государственных и муниципальных услуг.

1.6.4. Для записи на повторный прием (в рамках одного случая лечения) пациент обращается к лечащему врачу. Лечащий врач производит запись пациента на повторный прием со своего рабочего места и сообщает ему дату и время повторного приема.

1.7. Документы (сведения), необходимые для предоставления Услуги.

Для получения Услуги пациенту необходимо представить следующие документы (сведения):

- при идентификации в регистратуре ГБУЗ СП № 3 - полис ОМС, а также иной документ, позволяющий идентифицировать пациента.

- при идентификации в информационном киоске - фамилия, имя, отчество (далее - ФИО), полис ОМС или иной документ, содержащий штрих-код для идентификации с использованием сканера.

- при идентификации в Контакт-центре министерства здравоохранения Краснодарского края - ФИО и дату рождения.

- при идентификации на региональном портале записи на прием к врачу www.kuban-online.ru - ФИО и дату рождения или идентификационные данные единой системы идентификации и аутентификации пользователей министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

- при идентификации на едином портале государственных и муниципальных услуг - идентификационные данные единой системы идентификации и аутентификации пользователей министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

- при идентификации в Интернет-ресурсах - ФИО и дату рождения.

Законный представитель пациента также обязан представить документы (сведения), позволяющие идентифицировать пациента, и документы (сведения), удостоверяющие его право представлять интересы пациента.

1.8. Порядок информирования о предоставлении Услуги.

1.8.1. Информацию о месте нахождения и графике работы ГБУЗ СП № 3, о справочных телефонах, адресах электронной почты и официального сайта

ГБУЗ СП № 3, где содержится информация о предоставлении Услуги, можно получить позвонив по справочным телефонам или обратившись непосредственно в ГБУЗ СП № 3, а также на официальном сайте министерства здравоохранения Краснодарского края (www.minzdravkk.ru), едином портале государственных и муниципальных услуг или региональном портале записи на прием к врачу www.kuban-online.ru.

1.8.2. Для получения информации по вопросам предоставления Услуги абонент может обратиться лично, письменно или по телефону, а также по электронному адресу ГБУЗ СП № 3, предоставляющей Услуги, через Контакт-центр министерства здравоохранения Краснодарского края или региональный портал записи на прием к врачу www.kuban-online.ru.

1.8.3. Информирование (консультирование) по вопросам предоставления Услуги осуществляется сотрудниками регистратуры ГБУЗ СП № 3 или Контакт-центром министерства здравоохранения Краснодарского края.

Консультирование осуществляется по следующим вопросам:

- порядок предоставления Услуги;
- перечень документов (сведений), необходимых для предоставления Услуги;
- место нахождения и график работы врачей-специалистов ГБУЗ СП № 3;
- справочные телефоны;
- время и способы предоставления Услуги;
- уточнение информации о предстоящей записи пациента;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых сотрудниками ГБУЗ СП № 3 в ходе предоставления Услуги.

1.8.4. Информирование по вопросам общего характера (местонахождение и график работы ГБУЗ СП № 3, перечень документов (сведений) и т.п.) может в круглосуточном режиме осуществляться с использованием аппаратных средств автоинформирования.

1.8.5. Информация по вопросам предоставления Услуги может размещаться:

- на информационных стендах и официальных сайтах ГБУЗ СП № 3;
- на официальном сайте министерства здравоохранения Краснодарского края www.minzdravkk.ru;
- в средствах массовой информации;
- в информационных материалах (брошюры, буклеты и т.п.).

Размещаемая информация может содержать в том числе:

- извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления Услуги;
- текст настоящего Порядка;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги.

1.8.6. Информационные стенды ГБУЗ СП № 3 должны размещаться в доступных местах и содержать следующую обязательную информацию:

- режим работы ГБУЗ СП № 3;
- график работы специалистов;
- сведения об официальном сайте ГБУЗ СП № 3;
- телефоны регистратуры ГБУЗ СП № 3 и Контакт-центра министерства здравоохранения Краснодарского края;
- перечень документов, представляемых пациентом для получения Услуги;
- блок-схема порядка предоставления Услуги;
- краткое описание процедур предоставления Услуги;
- информация о вышестоящих организациях;
- информация о правилах пользования информационными киосками;
- информация о региональном портале записи на прием к врачу www.kuban-online.ru.

При изменении условий и порядка функционирования Сервиса и предоставления Услуги информация об этом должна быть своевременно актуализирована.

1.9. Результат предоставления Услуги.

Непосредственным конечным результатом предоставления Услуги при максимальном соблюдении прав пациента является:

- резервирование реестровой записи в расписании работы врача ГБУЗ СП № 3 (предварительная запись на прием к врачу);
- отмена предварительной записи на прием к врачу.

В предоставлении Услуги может быть отказано, если:

- предварительная запись на прием к врачу была отменена по инициативе пациента;

- в ГБУЗ СП № 3 по тем или иным причинам отсутствует врач-специалист необходимого профиля, а произвести его замену не представляется возможным;

- пациентом предоставлены подложные документы, содержащие недостоверные сведения или видимые признаки подделки.

1.10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление Услуги.

Услуга предоставляется бесплатно.

2. Состав и последовательность выполнения административных процедур (процессов) и требования к порядку их выполнения

2. Предоставление Услуги включает в себя следующие процессы:

- идентификация пациента в Сервисе.

- осуществление предварительной записи на прием к врачу:

путем непосредственного обращения в регистратуру ГБУЗ СП № 3;

по телефону регистратуры ГБУЗ СП № 3 или Контакт-центра министерства здравоохранения Краснодарского края;

с использованием информационного киоска ГБУЗ СП № 3;

через единый портал государственных и муниципальных услуг;

через региональный портал записи на прием к врачу www.kubanonline.ru.

- внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе пациента:

при непосредственном обращении в регистратуру ГБУЗ СП № 3;

по телефону регистратуры ГБУЗ СП № 3 или Контакт-центра министерства здравоохранения Краснодарского края.

- внесение изменений в предварительную запись пациента на прием к врачу по инициативе ГБУЗ СП № 3.

- отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента:

при непосредственном обращении в регистратуру ГБУЗ СП № 3;

по телефону регистратуры ГБУЗ СП № 3 или Контакт-центра министерства здравоохранения Краснодарского края;

через информационный киоск ГБУЗ СП № 3;

через единый портал государственных и муниципальных услуг;

через региональный портал записи на прием к врачу www.kubanonline.ru.

- отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе ГБУЗ СП № 3.

Процессы предоставления Услуги посредством Интернет-ресурсов описаны на соответствующих Интернет-ресурсах.

2.1. Идентификация пациента в Сервисе.

2.1.1. Основанием для начала процедуры идентификации пациента в Сервисе является обращение пациента.

2.1.2. Если пациент ни разу не обращался в ГБУЗ СП № 3, то при первичном обращении запись осуществляется только через регистратуру ГБУЗ СП № 3 для внесения информации о пациенте в базу данных.

2.1.3. Если пациент ранее уже обращался в ГБУЗ СП № 3, то при обращении в регистратуру:

2.1.3.1. Пациент предоставляет полис ОМС, либо сообщает номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

2.1.3.2. Сотрудник регистратуры проводит идентификацию пациента в медицинскую информационную систему:

- по номеру полиса ОМС, ФИО и дате рождения, а также сравнивает сведения о пациенте, содержащиеся в медицинской информационной системе, с информацией, непосредственно представленной пациентом при обращении.

Идентификация считается пройденной, если данные о пациенте найдены в медицинской информационной системе и соответствуют сведениям, представленным пациентом при обращении.

В случае если данные о пациенте отсутствуют в медицинской информационной системе, сотрудник регистратуры информирует пациента об этом и предлагает провести процедуру по прикреплению к ГБУЗ СП № 3.

2.1.4. При использовании информационного киоска ГБУЗ СП № 3 пациент проводит идентификацию путем заполнения ФИО, даты рождения и номера полиса ОМС. При успешной идентификации на дисплее информационного киоска отображается окно выбора дальнейших действий пользователя. Если по данным, введенным пациентом, идентификация невозможна, на дисплее

информационного киоска отображается сообщение об отсутствии регистрации в Сервисе и о необходимости обратиться в регистратуру.

Если у пациента возникают технические трудности при пользовании информационным киоском, сотрудники регистратуры ГБУЗ СП № 3 оказывают ему необходимую помощь.

2.1.5. При обращении в Контакт-центр министерства здравоохранения Краснодарского края пациент сообщает оператору ФИО и дату рождения, а при необходимости и номер полиса ОМС.

Оператор сравнивает сведения о пациенте, содержащиеся в Сервисе, с информацией, представленной им при обращении (ФИО, дата рождения). Идентификация считается пройденной, если данные о пациенте найдены в Сервисе и соответствуют информации, представленной им при обращении.

В случае если данные о пациенте отсутствуют в Сервисе, оператор информирует пациента об этом и предлагает обратиться в регистратуру ГБУЗ СП № 3.

2.1.6. При использовании единого портала государственных и муниципальных услуг идентификация пациента осуществляется в соответствии с нормативными документами министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

2.1 7. При использовании регионального портала записи на прием к врачу www.kuban-online.ru идентификация пациента может проводиться двумя способами:

- при записи на прием к врачу без использования личного кабинета пациента
- посредством ввода ФИО и даты рождения в окне ввода личных данных;
- при записи на прием к врачу с использованием личного кабинета пациента посредством использования единой системы идентификации и аутентификации пользователей министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, ввода логина (мобильный телефон, электронная почта, СНИЛС) и пароля; в этом случае в окне ввода личных данных ФИО и дата рождения пациента заполняются автоматически.

Идентификация считается пройденной, если данные о пациенте найдены в Сервисе и система предлагает ему выбрать специальность необходимого врача.

Если в Сервисе данные о пациенте отсутствуют, отображается сообщение об отсутствии его регистрации. В таком случае пациенту необходимо обратиться в регистратуру ГБУЗ СП № 3.

2.2. Осуществление предварительной записи на прием к врачу.

2.2.1. Осуществление предварительной записи на прием к врачу при обращении пациента в регистратуру ГБУЗ СП № 3.

Основанием для осуществления предварительной записи на прием к врачу в регистратуре ГБУЗ СП № 3 является обращение пациента за получением Услуги.

Сотрудник регистратуры ГБУЗ СП № 3:

- осуществляет идентификацию пациента в системе;
- уточняет у пациента специальность необходимого врача;
- уточняет у пациента ФИО необходимого врача;
- проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в расписании приема, информирует пациента о наличии свободных интервалов и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи;
- при обращении пациента, имеющего право внеочередного обслуживания, предлагает ему записаться на удобное для него время;
- при выборе пациентом даты и времени производит запись на прием к врачу;
- распечатывает талон и передает его пациенту;
- если отсутствуют свободные интервалы к необходимому специалисту, пациента, желающего записаться в день обращения на прием к врачу, направляет к дежурному администратору;
- если в системе отсутствует информация о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты, уточняет их у пациента и при его согласии на оповещение вносит данную информацию в медицинскую информационную систему;
- при отсутствии в запрашиваемый период приема врача, информирует об этом пациента и предлагает ему записаться на прием к замещающему врачу.

2.2.2. Осуществление предварительной записи на прием к врачу с использованием информационного киоска ГБУЗ СП № 3.

При самостоятельном осуществлении предварительной записи на прием к врачу с использованием информационного киоска ГБУЗ СП № 3 пациент:

- осуществляет идентификацию в системе;
- выбирает в информационном киоске опцию «Записаться на прием» и выбирает из сформированного системой списка специальность и ФИО врача;

- в окне дисплея информационного киоска выбирает удобную дату и время с доступными временными интервалами, распечатывает талон на прием.

В случае отсутствия свободных талонов для записи, о чем на дисплее информационного киоска отображается соответствующее информационное сообщение, пациент вправе обратиться в регистратуру или к дежурному администратору ГБУЗ СП № 3.

2.2.3. Осуществление предварительной записи на прием к врачу при обращении в Контакт-центр министерства здравоохранения Краснодарского края.

Основанием осуществления предварительной записи на прием к врачу через Контакт-центр министерства здравоохранения Краснодарского края является телефонное обращение пациента за получением Услуги.

Оператор Контакт-центра министерства здравоохранения Краснодарского края:

- осуществляет идентификацию пациента в системе;
- уточняет у пациента специальность врача;
- проверяет наличие возможности записи к врачу данной специальности;
- при отсутствии возможности записи к узкому специалисту разъясняет пациенту порядок записи на прием к врачу данной специальности;
- при возможности записаться к врачу требуемой специальности:
 - выбирает в системе ФИО врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать ФИО врача;
 - если врач, названный пациентом, в запрашиваемый период не ведет прием, то информирует об этом пациента и предлагает записаться на прием к замещающему врачу;
- проверяет в системе наличие свободных талонов для записи в расписании приема врачей;
- при наличии свободных талонов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время приема;
- при выборе пациентом даты и времени приема производит запись на прием к врачу и сообщает пациенту реквизиты талона;
- при отсутствии свободных талонов или отказе пациента от предложенных дат и времени приема предлагает пациенту обратиться в регистратуру или к дежурному администратору ГБУЗ СП № 3.

2.2.4. Осуществление предварительной записи на прием к врачу при обращении в Контакт-центр министерства здравоохранения Краснодарского края.

Основанием осуществления предварительной записи на прием к врачу через Контакт-центр министерства здравоохранения Краснодарского края является телефонное обращение пациента за получением Услуги.

Оператор Контакт-центра министерства здравоохранения Краснодарского края:

- осуществляет идентификацию пациента в системе;
- уточняет у пациента специальность врача;
- проверяет наличие возможности записи к врачу данной специальности;
- при отсутствии возможности записи к узкому специалисту разъясняет пациенту порядок записи на прием к врачу данной специальности;
- при возможности записаться к врачу требуемой специальности:
- при возможности записаться к врачу требуемой специальности:
 - выбирает в системе ФИО врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать ФИО врача;
 - если врач, названный пациентом, в запрашиваемый период не ведет прием, то информирует об этом пациента и предлагает записаться на прием к замещающему врачу;
- проверяет в системе наличие свободных талонов для записи в расписании приема врачей;
- при наличии свободных талонов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время приема;
- при выборе пациентом даты и времени приема производит запись на прием к врачу и сообщает пациенту реквизиты талона;
- при отсутствии свободных талонов или отказе пациента от предложенных дат и времени приема предлагает пациенту обратиться в регистратуру или к дежурному администратору ГБУЗ СП № 3.

2.2.5. Предварительная запись на прием к врачу через единый портал государственных и муниципальных услуг.

При получении Услуги через единый портал государственных и муниципальных услуг запись возможна только к тем врачам, к которым открыта предварительная запись в ГБУЗ СП № 3.

При осуществлении предварительной записи через Единый портал государственных и муниципальных услуг пациент:

- осуществляет идентификацию на данном портале с использованием единой системы идентификации и аутентификации пользователей Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;
- выбирает услугу «Запись на прием к врачу»;
- проверяет корректность персональной информации;
- выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись, вид услуги;
- выбирает удобную дату и время приема;
- производит запись на прием к врачу.

2.2.6. Предварительная запись на прием к врачу через региональный портал записи на прием к врачу www.kuban-online.ru.

При осуществлении предварительной записи через региональный портал записи на прием к врачу www.kuban-online.ru пациент:

- осуществляет идентификацию на портале www.kuban-online.ru с использованием единой системы идентификации и аутентификации пользователей министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации или выбирает раздел «Свободная запись к врачу»;
- выбирает ГБУЗ СП № 3;
- выбирает необходимую специальность врача;
- выбирает ФИО врача, к которому необходимо произвести запись; вместе с ФИО врача отображается количество свободных талонов;
- при отсутствии возможности записи к узкому специалисту пациент, при желании, осуществляет запись на прием к другому врачу данной специальности;
- при наличии свободных талонов выбирает удобную дату и время приема в окне с доступными для записи талонами;
- убедившись в окончательном выборе произведенных действий, производит запись на прием к врачу;
- при отсутствии свободных талонов или отказе пациента от предложенных дат и времени приема предлагает пациенту обратиться в регистратуру или к дежурному администратору ГБУЗ СП № 3;

- талон на прием к врачу, полученный на региональном портале записи на прием к врачу www.kuban-online.ru распечатывается пациентом по собственному усмотрению; вся информация о произведенной предварительной записи хранится в Сервисе, если не произведена отмена предварительной записи на прием к врачу.

2.3. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе пациента через регистратуру ГБУЗ СП № 3 или Контакт-центр министерства здравоохранения Краснодарского края.

Основанием внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе пациента в регистратуре ГБУЗ СП № 3 или Контакт-центре министерства здравоохранения Краснодарского края является обращение пациента за получением Услуги.

Изменения предварительной записи на прием к врачу возможны в отношении даты и времени записи. Для этого изменяемую запись необходимо отменить, затем заново произвести запись пациента.

2.3.1. Сотрудник регистратуры ГБУЗ СП № 3:

- уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется изменить (специальность и ФИО врача, номер кабинета, дату и время записи);
- выбирает в базе данных запись, которую необходимо изменить;
- отменяет эту запись;
- в случае, если соответствующей записи не обнаружено, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи и о возможности записаться заново;
- проверяет в Сервисе наличие свободных интервалов для записи;
- при наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время;
- производит предварительную запись пациента;
- распечатывает талон записи и передает его пациенту;
- в случае отсутствия свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема:

информирует пациента об отсутствии возможности выбора альтернативных даты и времени записи и предлагает пациенту либо отменить предыдущую запись, либо оставить ее без изменения;

если пациент желает оставить предыдущую запись без изменения, распечатывает дубликат талона и передает его пациенту;

если пациент желает отменить предыдущую запись, то отменяет запись.

2.3 2. При обращении пациента по телефону сотрудник регистратуры ГБУЗ СП № 3 или Контакт-центра министерства здравоохранения Краснодарского края:

- уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется изменить (специальность и ФИО врача, дату и время записи);

- выбирает запись, которую необходимо изменить;

- отменяет эту запись;

- в случае, если соответствующей записи не обнаружено, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи и о возможности записаться заново;

- проверяет в Сервисе наличие свободных интервалов для записи;

- при наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время;

- производит предварительную запись пациента;

- сообщает пациенту реквизиты талона;

- в случае отсутствия свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема:

информирует пациента об отсутствии возможности выбора альтернативных даты и времени записи и предлагает пациенту либо отменить предыдущую запись, либо оставить ее без изменения;

если пациент желает оставить предыдущую запись без изменения, сообщает пациенту реквизиты талона;

если пациент желает отменить предыдущую запись, то отменяет запись.

2.4. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе ГБУЗ СП № 3.

2.4.1. Основаниями для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе ГБУЗ СП № 3 являются:

- отсутствие врача, к которому произведена запись, по тем или иным причинам;

- отсутствие врача по причине его временной нетрудоспособности.

2.4.2. Регистратор ГБУЗ СП № 3:

- выбирает из списка предстоящих записей, сформированных через Сервис, ту запись, которую требуется изменить;

- проверяет наличие свободных талонов для записи в расписании приема у данного врача и у других врачей той же специальности;

- при наличии свободных интервалов связывается с пациентом доступным способом и информирует его о необходимости изменения записи, наличии свободных интервалов времени и предлагает выбрать из них наиболее удобную дату и время;

- при согласии пациента изменить запись и выборе им новой даты и времени Регистратор:

отменяет предстоящую запись пациента;

производит запись пациента на новую дату и время;

подтверждает изменение записи в системе;

при последующем личном обращении пациента распечатывает новый талон и передает его пациенту, при обращении по телефону или иным способом сообщает пациенту реквизиты нового талона;

- при отказе пациента от предложенных интервалов для записи иницируют процесс отмены записи, уведомив об этом пациента.

2.5. Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента.

2.5.1. Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента при обращении в регистратуру ГБУЗ СП № 3 или Контакт-центр министерства здравоохранения Краснодарского края.

Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента в регистратуре ГБУЗ СП № 3 или Контакт-центре министерства здравоохранения Краснодарского края является личное обращение пациента с запросом об отмене записи и идентификация пациента в системе.

Регистратор ГБУЗ СП № 3 или оператор Контакт-центра министерства здравоохранения Краснодарского края:

- уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется отменить;

- выбирает запись, которую необходимо отменить, из списка предстоящих записей, сформированных через Сервис, и отменяет ее;

- в случае если предстоящих записей не обнаружено или в списке записей отсутствует запись, соответствующая запросу пациента, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи.

25.2. Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента с использованием информационного киоска.

При осуществлении отмены предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента с использованием информационного киоска пациент:

- осуществляет идентификацию в Сервисе;

- выбирает опцию «Отменить (удалить) запись»;

- выбирает запись, которую требуется отменить в списке произведенных ранее записей, и отменяет ее.

2.6. Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе ГБУЗ СП № 3.

Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу по инициативе ГБУЗ СП № 3 является:

- запись пациента на другую дату и время по инициативе ГБУЗ СП № 3;

- отсутствие свободных интервалов, доступных для изменения записи;

- отказ пациента от изменения даты и времени записи по инициативе ГБУЗ СП № 3.

Регистратор ГБУЗ СП № 3 выбирает из списка предстоящих записей, сформированных через Сервис, ту запись, которую требуется отменить и отменяет ее.

В случае отмены записи в связи с невозможностью внесения изменений в произведенную запись Регистратор ГБУЗ СП № 3 предлагает пациенту записаться к другому врачу данной специальности.

3. Запись в журнал отложенной записи (Лист ожидания)

3.1. Запись пациентов в Лист ожидания производится при отсутствии свободных талонов или отсутствии удобного времени в расписании приема врача ГБУЗ СП № 3 в рамках установленных сроков записи.

3.2. Запись в Лист ожидания предназначена только для случаев оказания медицинской помощи в плановом порядке.

3.3. Регистратором ГБУЗ СП № 3 производится мониторинг состояния очереди ожидания на прием. Мониторинг состояния очереди в Листе ожидания производится с понедельника по пятницу, в рабочее время регистратуры ГБУЗ СП № 3.

3.4. Регистратор ГБУЗ СП № 3 перемещает записи из Листа ожидания на вновь открытый свободный, дополнительный или резервный талон в расписании приема врача с обязательным оповещением пациента о дате и времени приема. Приоритетным является оповещение путем телефонного звонка пациенту.

3.5. В случае, если сформированная заявка в Лист ожидания относится к ГБУЗ СП № 3, за которой пациент не закреплен, то регистратор:

- проверяет актуальность данных пациента в медицинской информационной системе;
- производит действия, описанные в пункте 3.4. настоящего Положения.

3.6. Запись в Лист ожидания доступна пациентам, прошедшим авторизацию в личном кабинете портала записи на прием к врачу www.kubanonline.ru через единую систему идентификации и аутентификации пользователей министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

3.7. Формирование заявки в Лист ожидания.

При формировании заявки в Лист ожидания через региональный портал записи на прием к врачу www.kuban-online.ru пациент:

- осуществляет идентификацию на портале www.kuban-online.ru через единую систему идентификации и аутентификации пользователей министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;
- выбирает ГБУЗ СП № 3;
- выбирает необходимую специальность врача;
- выбирает ФИО врача, к которому необходимо произвести запись, вместе с ФИО врача отображается количество свободных талонов;
- при отсутствии свободных талонов или отсутствии удобного времени в расписании приема врача переходит в раздел «Заявка в журнал отложенной записи» путем нажатия кнопки «Подать заявку»;
- заполняет все поля формы, с указанием даты и причины посещения; подтверждает подачу заявки;
- вся информация о заявках в Лист ожидания хранится в личном кабинете пациента, если не произведена отмена заявок в Лист ожидания.

3.8. Отмена заявки в Лист ожидания.

3.8.1. Отмена заявки в Лист ожидания производится по инициативе пациента путем удаления заявки в личном кабинете на портале www.kubanonline.ru.

3.8.2. Основанием для отмены заявки по инициативе пациента в регистратуре ГБУЗ СП № 3 является личное обращение пациента с запросом об отмене записи и идентификация пациента в системе.

Регистратор ГБУЗ СП № 3:

- уточняет у пациента реквизиты заявки, которую требуется отменить;
- выбирает заявку, которую необходимо отменить из Листа ожидания, сформированного через Сервис, и отменяет ее с обязательным указанием причины;
- в случае если заявки не обнаружена или в Листе ожидания отсутствует заявка, соответствующая запросу пациента, информирует пациента об отсутствии такой заявки.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений настоящего Порядка осуществляется министерством здравоохранения Краснодарского края и управлением здравоохранения муниципального образования город Краснодар в рамках полномочий, предусмотренных действующим законодательством.

Текущий контроль осуществляется главным врачом ГБУЗ СП № 3 К.Э.Миносьян и заместителем главного врача по медицинской части И.В.Еричевым.

4.2. Контрольные мероприятия осуществляются при:

- проведении плановых проверок;
- проведении внеплановых проверок;
- поступлении жалоб граждан, не удовлетворенных качеством оказанной Услуги.

4.3. Контрольные мероприятия предусматривают установление полноты и качества исполнения положений настоящего Порядка, выявление и принятие мер по устранению нарушений, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов по обращениям граждан, содержащим претензии по действиям (бездействию) должностных лиц, участвующих в предоставлении Услуги.

4.4. Периодичность контрольных мероприятий, проводимых в рамках имеющихся полномочий, устанавливается министерством здравоохранения Краснодарского края, управлением здравоохранения муниципального образования город Краснодар и руководством ГБУЗ СП № 3.

4.5. Контрольные мероприятия могут быть комплексными и тематическими.

4.5.1. Комплексная проверка предусматривает рассмотрение вопросов, связанных с исполнением настоящего Порядка в целом.

4.5.2. При тематической проверке рассматриваются вопросы, связанные с исполнением отдельных процедур настоящего Порядка.

По результатам проведенных контрольных мероприятий в случае выявления нарушений прав граждан действиями (бездействием) должностных лиц, участвующих в исполнении настоящего Порядка, виновные лица могут привлекаться к различным видам ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Заместитель главного врача
по медицинской части



И.В.Еричев

Приложение № 2
к приказу ГБУЗ СП № 3
от 03.09.2020г. № 12

Ю.М.Денчик

С.И.Карагод

Н.А.Кольчуганова

А.А.Мамедова

В.С.Сорокина

О.С.Трусова