

# **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ"**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Порядок предоставления государственной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу" разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц государственных учреждений здравоохранения.

1.1. Предоставление государственной услуги осуществляется областным государственным бюджетным учреждением «Нукутская районная больница» (далее - ОГБУЗ «Нукутская РБ»), в состав которой входят подразделения, оказывающие амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь:

Центральная районная поликлиника, 669401, Иркутская область, Нукутский район, пос. Новонукутский, ул. Майская, 21; 8395(49) 21-1-56

Детская поликлиника, 669401, Иркутская область, Нукутский район, пос. Новонукутский, ул. Чехова, 21; 8395(49) 21-2-73

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги.

Предоставление государственной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу" осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ);

- Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и государственных услуг»;

- Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Иркутской области бесплатной медицинской помощи, утверждаемой ежегодно постановлением Правительства Иркутской области;

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29 июля 2005 года № 487 «Об утверждении порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи».

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 № 19-П);

- Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями».

1.3. Получателями государственной услуги являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства (далее – заявители (пациенты)), застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом. От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

1.4. Результатом предоставления услуги является запись на прием к врачу, подтвержденная сотрудником регистратуры.

1.5. Государственная услуга оказывается при обращении граждан в государственные учреждения здравоохранения при состояниях, вызванных внезапными заболеваниями, обострением хронических заболеваний, травмами и отравлениями, в целях профилактического осмотра, при беременности и при других обстоятельствах, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

### 2.1. Порядок информирования о государственной услуге

Получение сведений о местах нахождения и графике работы медицинских учреждений, предоставляющих данную услугу, осуществляется посредством:

- размещения информации на сайте ОГБУЗ «Нукутская РБ» и Портале государственных услуг Российской Федерации ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

- посредством телефонной связи;

- размещения информационных материалов на стендах непосредственно в подразделениях, оказывающих амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь.

2.2. Консультации по порядку предоставления государственной услуги осуществляются сотрудниками регистратуры медицинского учреждения при непосредственном обращении гражданина лично в поликлинику, по телефону или в электронном виде.

Чтобы записаться на прием к врачу, необходимо сообщить:

- фамилию, имя, отчество;
- номер полиса обязательного медицинского страхования;
- адрес проживания, адрес постоянной или временной регистрации;
- причину обращения;
- информацию о прикреплении к данному учреждению;
- телефон для связи.

2.4. Информация от граждан, обратившихся в амбулаторно-поликлинические подразделения ОГБУЗ «Нукутская РБ» по поводу оказания данной государственной услуги через Интернет, сразу же становится доступной сотрудникам регистратуры подразделений, которые через сеть Интернет ведут просмотр заявок граждан, подтверждают запись на прием к врачу, информируют граждан о предоставлении государственной услуги. Оператор (сотрудник) регистратуры ежедневно, в часы работы поликлиники отслеживает заявки по мере их поступления.

2.5. Для регистрации заявки (записи) на прием к врачу в электронном виде гражданину необходимо предоставить информацию, запрашиваемую информационным ресурсом, осуществляющим электронную запись.

2.6. Отсутствие документа, удостоверяющего личность, страхового медицинского полиса обязательного или добровольного страхования не является основанием для отказа в предоставлении услуги, при состояниях, требующих оказания экстренной медицинской помощи. В этом случае осуществляется информирование гражданина о порядке оказания медицинской помощи при отсутствии полиса.

2.7. Формирование списка граждан, записавшихся на прием к врачу на следующий день, производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в конце рабочего дня.

2.8. Обновление и пополнение информации списка свободных талонов на прием к врачам производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно на неделю вперед.

2.9. Для электронной записи на прием к врачу гражданину необходимо зайти на Портале государственных услуг Российской Федерации ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)). На сайте можно просмотреть перечень специалистов, ведущих прием, наличие свободные талонов на прием к данным специалистам и выбрать необходимую информацию:

- поликлинику обслуживания;
- специалиста, к которому желает записаться на прием;
- желаемую дату и время приема;
- вид приема (первичный/повторный/консультация);
- оплату за счет (ОМС/ДМС/платный прием);
- краткое описание причины обращения;
- фамилию, имя и отчество гражданина;
- информацию о прикреплении к данному медицинскому учреждению;
- телефон для связи;
- электронный адрес;

2.10. Корректировка подтвержденной информации электронного журнала записи на прием производится оператором (сотрудником) регистратуры по требованию гражданина (звонок в регистратуру или посещение им регистратуры). Информация в электронном журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и пациент имели возможность запланировать время на прием и посещение поликлиники.

2.11. Если прием врача по каким-либо причинам отменен, формируется список пациентов, которых оператор (сотрудник) регистратуры должен известить об изменении в расписании и предложить другую дату и время приема и другого специалиста. Сотрудники регистратуры извещают гражданина об изменении даты и времени приема по телефону или через Интернет, если указан электронный адрес гражданина.

2.12. Если гражданин по каким-то причинам не может в назначенное время явиться на прием, он должен известить об этом оператора (сотрудника) регистратуры.

2.13. Срок предоставления государственной услуги:

- запись на прием к врачу может быть осуществлена не более чем за месяц до дня приема;
- в срок предоставления государственной услуги не входят периоды времени, затраченные заявителем на исправление и доработку информации, предусмотренной п. 2.2. настоящего Порядка;
- начало срока предоставления государственной услуги исчисляется с даты представления заявителем полной информации, предусмотренной п. 2.2. настоящего Порядка, не требующей исправления и доработки.

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

Предоставление экстренной медицинской помощи в амбулаторно-поликлиническом учреждении (по экстренным показаниям: острые и внезапные ухудшения в состоянии здоровья: температура выше 38 °, острые и внезапные боли любой локализации, судороги, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача) обеспечивается на следующих условиях:

- прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи;
- осуществляется экстренный прием всех обратившихся, независимо от прикрепления пациента к поликлинике;
- независимо от наличия полиса обязательного медицинского страхования и личных документов;
- экстренная и неотложная помощь в праздничные и выходные дни осуществляется пунктом скорой медицинской помощи.

Вне очереди обслуживаются:

- инвалиды войны;
- участники Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;

военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня

1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда"; лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий; лица, награжденные знаком "Почетный донор России".

2.14. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги (кроме экстренной помощи).

Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

- не представление, или предоставление не в полном объеме документов, необходимых для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги, а именно: отсутствие у гражданина паспорта гражданина Российской Федерации и полиса обязательного медицинского страхования при отсутствии экстренных показаний для медицинской помощи;

- отсутствие у гражданина регистрации в районе обслуживания учреждения или отсутствие заверенного заведующим поликлиникой учреждения заявления гражданина о его прикреплении к учреждению по месту фактического проживания (работы) при отсутствии экстренных показаний для медицинской помощи;

- отсутствие направления участкового терапевта (лечащего врача) на прием к узкому специалисту;

- отсутствие лицензии у лечебно-профилактического учреждения на данный вид медицинской деятельности;

- предоставление подложных, недействительных либо неправильно оформленных документов или содержащих недостоверные сведения, или видимые признаки подделки;

- отсутствие врача специалиста.

2.15. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.16. Другие положения.

Альтернативным оказанием плановой амбулаторно-поликлинической помощи при отсутствии необходимых документов является оказание платных медицинских услуг во вне рабочее время. Запись на платный прием проводится в порядке, указанном в Положении о предоставлении платных медицинских услуг населению.

### 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении государственной услуги ««Приём заявок (запись) на приём к врачу»».

Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в регистратуру подразделений ОГБУЗ «Нукутская РБ», оказывающих амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь, для записи на прием к врачу.

3.1. Запись на прием к врачу может быть осуществлена, лично при непосредственном обращении в регистратуру, по телефону, либо в электронной форме.

- при непосредственном обращении заявителя в регистратуру (на день обращения - при наличии свободных талонов или предварительно на другой день и время, удобные для заявителя). При очном (личном) обращении заявителя в регистратуру, запись на прием производится в порядке живой очереди

- по телефону (на день обращения - при наличии свободных талонов или предварительно на другой день и время, свободные для записи и удобные для заявителя);

3.1.1. В случае очного обращения заявителя, медицинский регистратор

- принимает у него документы, предоставленные для записи на прием к врачу, проверяет их соответствие требованиям Порядка,

- знакомит заявителя с датой и временем, свободными для записи к указанному врачу и согласовывает с заявителем дату и время приема,

- регистрирует необходимые сведения в компьютер, заполняет Талон на прием (с указанием в нем даты, времени приема, наименования отделения, № кабинета, Ф.И.О. врача) и выдает талон на руки заявителю.

3.1.2. В случае обращения заявителя за государственной услугой по телефону, медицинский регистратор

- информирует заявителя о графике работы указанного врача и о наличии к нему свободных талонов (на определенную дату и время);

- после согласования с заявителем даты и времени приема, осуществляет запись на прием с внесением всех необходимых сведений в компьютер;

- информирует заявителя о предоставленном ему дате и времени приема и о необходимости обращения заявителя в регистратуру (в день явки), не позднее, чем за 10-15 минут до назначенного времени приема.

3.1.3. При обращении за государственной услугой через Интернет или электронный терминал, установленный в холе поликлиники, подтверждением записи на приём к врачу является запись в электронном журнале лечебного учреждения или талон, выданный электронным терминалом соответственно.

3.1.3.1. Информация от граждан, обратившихся в подразделения ОГБУЗ «Нукутская РБ», оказывающих амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь по поводу предоставления государственной услуги через Интернет, становится доступной сотрудникам регистратуры подразделений в момент обращения заявителя.

3.1.3.2. При личном обращении (или посредством телефонной связи) за предоставлением государственной услуги, подтверждение записи на приём к врачу, информирование гражданина о предоставлении государственной услуги производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в часы работы поликлиники по мере поступления заявок.

3.1.3.3. Формирование списка граждан, записавшихся на приём к врачу на следующий день, производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в конце рабочего дня.

3.1.3.4. Обновление и пополнение информации списка свободных талонов на приём к врачам производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно на одну неделю вперед.

3.1.3.5. Корректировка подтвержденной информации электронного журнала записи на приём производится оператором (сотрудником) регистратуры по требованию заявителя (звонок в регистратуру или посещение Учреждения). Информация в электронном журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и пациент имели возможность запланировать время на приём и посещение поликлиники.

3.1.3.6. Если прием врача по каким-либо причинам отменен, формируется список пациентов, которых оператор (сотрудник) регистратуры должен известить об изменении в расписании и предложить другую дату и время приёма и другого специалиста. Сотрудники регистратуры извещают гражданина об изменении даты и времени приёма по телефону или через Интернет, если указан электронный адрес гражданина.

3.2. В случае отказа в предоставлении заявителю государственной услуги медицинский регистратор разъясняет заявителю обоснованную причину отказа или приостановления предоставления услуги.

3.3. Медицинский регистратор несет ответственность за полноту, грамотность и доступность предоставления государственной услуги, соблюдение деонтологии, врачебной тайны и конфиденциальности сведений.

3.5. Текущий контроль за соблюдением и исполнением медицинскими регистраторами административного регламента осуществляет руководитель амбулаторно-поликлинического подразделения.

3.6. Прием врача осуществляется согласно дате и времени, указанном в талоне приема. Время ожидания приема - не более 30 минут от назначенного в талоне времени приема, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному.

#### **4. ПОРЯДОК И КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами, ответственными за предоставление данной государственной услуги, положений настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений вышеуказанными лицами, осуществляют заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе ОГБУЗ «Нукутская РБ», в которых оказывается государственная услуга, и главный врач.

4.2. Сотрудники регистратуры несут персональную ответственность за:

- внесение информации о свободных талонах на прием к врачу;
- прием электронных заявок от граждан и подтверждение;
- правильность оформления данных пациента
- своевременное информирование граждан, записавшихся на прием, об изменениях даты и времени приема врачей.

В исключительных случаях (наличие обращений, содержащих сведения о предоставлении услуги ненадлежащего качества), в амбулаторно-поликлинических учреждениях могут быть проведены внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

4.3. Ответственность за выполнение государственной услуги закрепляется должностной инструкцией.

#### **5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

5.1. Действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления услуги, решения (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу. Гражданин имеет право обратиться к вышестоящему должностному лицу лично или в письменной форме.

5.2. Обращение в письменной форме должно содержать:

- фамилию, имя, отчество гражданина;
- почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть заявления или жалобы;
- личную подпись физического лица;
- дату.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

5.3. Письменный ответ направляется заявителю обращения не позднее 30 дней со дня поступления письменного обращения.

5.4. Если жалоба признана обоснованной, то принимается решение о привлечении сотрудника, допустившего нарушение требований нормативно-правовых актов, указанных в п. 1.2 настоящего Порядка, к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.5. Гражданин вправе обжаловать решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления услуги, в судебном порядке.

5.6. Гражданин может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении и нарушении положений настоящего Порядка главному врачу ОГБУЗ «Нукутская РБ», а также в вышестоящие органы.