

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

№ 972-ОСН

«18» 07 2014 г.

О внесении изменений в приказ
министерства здравоохранения
Тульской области от 28.01.2013 №
84-осн «Об утверждении
Административного регламента по
предоставлению государственной
услуги «Электронная запись на
прием к врачу»

На основании Положения о министерстве здравоохранения Тульской области, утвержденного постановлением правительства Тульской области от 11.12.12 № 698

приказываю:

1. Внести в приказ министерства здравоохранения Тульской области от 28.01.2013 № 84-осн «Об Утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги «Электронная запись на прием к врачу» следующие изменения:

1.1. пункт 3 подраздела 3 раздела 1 «Общие положения», пункт 9 подраздела 4 раздела 2 «Стандарт предоставления государственной услуги», пункт 10 подраздела 5 раздела 2 «Стандарт предоставления государственной услуги», пункты 40, 48, 50 подраздела 6 раздела 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме» изложить в новой редакции (приложение №1);

1.2. пункт 5 подраздела 1 раздела 2 «Стандарт предоставления государственной услуги», пункт 45 подраздела 6 раздела 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме» изложить в новой редакции (приложение №2).

2. Директору ГУЗ ТО «Тульский областной медицинский информационно-аналитический центр» (Коновалова И.А.) опубликовать, внесенные в Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Электронная запись на прием к врачу» изменения на официальном сайте министерства здравоохранения Тульской области.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра - директора департамента здравоохранения министерства здравоохранения Тульской области А.В. Караваева.

4. Настоящий приказ вступает в силу с момента его опубликования, за исключением подпункта 1.2. пункта 1 настоящего приказа, вступающего в силу с 1 октября 2014 года.

**Министр здравоохранения
Тульской области**



О.А. Аванесян

Приложение №1 к приказу
министерства здравоохранения
Тульской области

от 28.07.2014 № 972-ОСН

**Административный регламент
по предоставлению государственной услуги
«Электронная запись на прием к врачу»**

I. Общие положения

**3. Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

«3. Получение сведений о местах нахождения и графике работы Учреждений, предоставляющих государственную услугу, осуществляется посредством:

- размещения информации на сайте <http://doctor71.ru>;
- размещения информации на сайте, информационных стендах;
- размещения информации на официальном сайте министерства здравоохранения Тульской области;
- посредством телефонной связи 8-800-450-33-03 (график работы с 8.00 до 20.00); по указанным телефонам регистратуры Учреждения;»

4. Срок предоставления государственной услуги

«9. Общий срок выполнения административных процедур по выполнению услуги в электронном виде не более 15 минут.»

**5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих
отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной
услуги.**

«10. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 07.12.2005 № 765 «Об организации деятельности врача-терапевта участкового»;

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 18.01.2006 № 28 «Об организации деятельности врача-педиатра участкового»;

отраслевым стандартом № 91500.01.0005-2001 «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении», утвержденный приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22.01.2001 № 12;

методическими рекомендациями по оснащению медицинских учреждений компьютерным оборудованием и программным обеспечением для регионального уровня Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения, а также функциональными требованиями к ним, утвержденными Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации 3 мая 2012 года;

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 г. № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2013 № 543н «Об утверждении положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2012 г. № 366н «Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи»;

Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. N 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

Приказом Минздрава России от 01.11.2012 N 572н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи по профилю "акушерство и гинекология (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий)»;

Федеральным законом от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";

Приказом Минздравсоцразвития России №1496н от 7 декабря 2011 г. «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;

Приказом Минздрава России от 13.11.2012 N 910н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями."

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

6. Обращение заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения лично, по телефону или в электронной форме

«40. В случае личного обращения гражданина медицинский регистратор:
- принимает у него документы, предоставленные для записи на прием к врачу, проверяет их соответствие требованиям Административного регламента;

- знакомит гражданина с датой и временем, свободными для записи к указанному в направлении специалисту либо на указанное диагностическое исследование, и согласовывает с заявителем дату и время приема;

- регистрирует необходимые сведения в компьютере, распечатывает талон амбулаторного пациента и выдает его на руки заявителю (в случае, если в медицинском учреждении внедрена электронная медицинская карта печать талона амбулаторного пациента производится в кабинете врача).»

«48. Медицинский регистратор несет ответственность за полноту, грамотность и доступность предоставления услуги, соблюдение правил деонтологии, врачебной тайны и персональных данных.»

«50. Время ожидания приема - не более 15 (пятнадцати) минут от назначенного в талоне времени приема, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем граждане, ожидающие приема, должны быть проинформированы, либо осуществляет прием льготных категорий граждан.»

Приложение №2 к приказу
министерства здравоохранения
Тульской области

от 28.07.2014 № 972-ОСН

**Административный регламент
по предоставлению государственной услуги
«Электронная запись на прием к врачу»**

I. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование государственной услуги

«5. В соответствии с настоящим Административным регламентом предоставление государственной услуги «Электронная запись на прием к врачу» для организации оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам в целях приближения к их месту жительства, месту работы или обучения осуществляется по территориально-участковому принципу, предусматривающему формирование групп обслуживаемого населения по месту жительства, месту работы или учебы в определенных организациях, в соответствии со статьей 33 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Прием пациентов участковыми врачами осуществляется в течение установленного времени приема по предварительной записи в порядке очередности, за исключением случаев указанных в п. 50 настоящего Регламента. Прием пациентов врачами-специалистами осуществляется по направлению участкового врача, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи, и случаев приема лиц, находящихся на диспансерном учете. Прием врачами отдельных специальностей (окулист, хирург, травматолог, стоматолог и акушер – гинеколог) может осуществляться без направления лечащего врача. В случае отсутствия в Учреждении врача необходимого профиля, врач имеет право направить гражданина в иное Учреждение.

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 № 406н утвержден порядок выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи

Согласно п.4 и 5 Порядка для выбора медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь, гражданин лично или через своего

представителя обращается в выбранную им медицинскую организацию с письменным заявлением о выборе медицинской организации.

При подаче заявления предъявляются оригиналы следующих документов:

1) для детей после государственной регистрации рождения и до 14 лет, являющихся гражданами Российской Федерации:

- свидетельство о рождении;
- документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка;

- полис обязательного медицинского страхования ребенка;

2) для граждан Российской Федерации в возрасте 14 лет и старше:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

- полис обязательного медицинского страхования.

Для получения государственной услуги «Электронная запись на прием к врачу» через интернет, гражданину необходимо зайти на сайт <http://doctor71.ru>.

На сайте можно просмотреть перечень специалистов, ведущих прием, наличие свободных талонов на прием к данным специалистам, выбрать или предоставить необходимую информацию:

- поликлинику обслуживания;
- специалиста, к которому желает записаться на прием;
- желаемую дату и время приема;
- телефон для связи (предпочтительно);
- электронный адрес.

Корректировка подтвержденной информации электронного журнала записи на прием производится 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 к врачу.

Об изменениях в расписании работы врача пациента информирует автоматический смс-шлюз.

Если гражданин 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 сайта <http://doctor71.ru> или телефона контакт-центра записи граждан к врачу 8-800-450-33-03.

Запись может быть осуществлена по телефону, лично при непосредственном обращении в регистратуру либо в электронной форме (в том числе через инфо-киоск).

Талон на прием к врачу является дополнительным подтверждением предоставления услуги, но не обязательным. В талоне должны быть

зафиксированы фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

Минимальная квота на предварительную электронную запись на прием к врачу терапевту, педиатру и врачу общей практики в Учреждениях, ведущих первичный прием граждан, составляет не менее 65% от общего времени ведения приема врача.

Минимальная квота на предварительную электронную запись на прием к врачу окулисту, хирургу, травматологу, стоматологу и акушер - гинекологу в Учреждениях, ведущих первичный прием граждан, составляет не менее 40% от общего времени ведения приема врача.

Минимальная квота на предварительную электронную запись на прием к врачам-специалистам, не указанным выше, в Учреждениях, ведущих первичный прием граждан, составляет не менее 40% от общего времени ведения приема врача (для пациентов, состоящих на диспансерном учете в Учреждении и по направлению).

Составление расписания приема врача включает в себя:

- Равные временные отрезки для приема граждан (один отрезок – не более 15 минут, если не регламентировано иным);
- Время предварительной записи;
- Резервное время – для приема экстренных пациентов и иное в случае отсутствия таковых;
- Время для записи повторных пациентов;
- Время для записи пациентов по направлению, а также стоящих на диспансерном учете.

Прием пациентов врачами участковыми и врачами специалистами осуществляется в рабочие дни с 8:00 до 20:00 с соблюдением принципа чередования утренних и вечерних смен и равномерного распределения часов приема участковыми врачами в течении всего рабочего времени Учреждения.

Запись на повторный прием и по направлению осуществляется врачом, регистратором Учреждения в день приема на необходимую дату и время, по предварительному согласованию с гражданином или им самим, посредством электронной регистратуры.

Гражданин, записавшийся по предварительной записи, должен явиться в учреждение здравоохранения без опоздания. В случае опоздания пациента на прием врач имеет право не принять пациента, за исключением случаев указанных в п.50 настоящего Регламента.

Медицинская помощь гражданину (прием врача) оказывается на основании Территориальной программы государственных гарантий оказания населению Тульской области бесплатной медицинской помощи.

При большом потоке больных в учреждении здравоохранения запись на прием через «Инфомат», сеть интернет, call- центр для граждан может быть ограничена. Такое решение принимает главный врач после проведенного анализа заполнения записи и согласования его с ГУЗ ТО «ТОМИАЦ». В этом случае, приказом руководителя учреждения вводится временный

порядок, ограничивающий те или иные виды записи на прием к врачам. Информация о введении временных ограничений записи на прием к врачам направляется в ГУЗ ТО «ТОМИАЦ».»

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

6. Обращение заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения лично, по телефону или в электронной форме

«45. Ежедневно, на месяц вперед открывается поле расписания приема врача, в котором Учреждение проставляет временные отрезки, указанные в пункте 5 настоящего Регламента, за исключением временных отрезков для предварительной записи (web-запись), которые ежедневно автоматически открываются на две недели вперед. Исключение составляют пациенты, состоящие на диспансерном учете, для которых расписание с предварительной записью (web-записью) ежедневно, автоматически открывается на один месяц вперед.»
