

## Правила записи на прием к врачу (фельдшеру) поликлиники

1. Настоящие Правила регламентируют запись на прием к врачу при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановом порядке.

2. Запись на первичный прием к врачу осуществляется путем подачи заявки в регистратуру поликлинике КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2»:

- в электронном виде (с использованием инфомата, через информационную систему "Интернет, с использованием сервисов единого портала государственных услуг (далее - "ЕПГУ");
- по телефону 8 (3852) 56-08-99 колл-центра регистратуры поликлинике КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2»;
- при непосредственном обращении в регистратуру поликлинике КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2».

3. Информация о порядке записи на прием к врачу, включая запись на прием с использованием электронных сервисов, предоставляется на сайте КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2», в устной форме при личном обращении заявителя (его законного представителя) в поликлинике КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2», по телефону.

4. Для регистрации записи на прием к врачу через регистратуру поликлиники КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2», гражданину необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность (или его копию), страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования (выписка из ЕРЗ), СНИЛ для льготной категории граждан.

5. Запись на первичный прием к врачу в электронном виде в обязательном порядке должна быть предоставлена к следующим специалистам:

- врачу терапевту-участковому;
- врачу стоматологу;
- врачу офтальмологу;
- врачу хирургу;
- врачу травматологу;
- врачу (фельдшеру) отделения медицинской профилактики.

6. Талоны к узким специалистам выдаются пациенту на приеме фельдшера доврачебного приема, врача-терапевта участкового по окончании его приема или узкого специалиста при необходимости междисциплинарной консультации с использованием региональной медицинской информационной системы «АРМ-поликлиника».

7. Гражданину выдается электронный талон на прием к врачу, который обязательно содержит следующие поля: фамилия, имя и отчество (при его наличии) гражданина, дата записи на прием к врачу, дата, время и место приема врача, фамилия, имя, отчество врача и должность.

8. При отсутствии врача-специалиста запись граждан на консультацию осуществляется в другие краевые медицинские организации с использованием возможностей информационной системы «Удаленная регистратура» или согласно заключенным договорам по направлению лечащего врача (ф. 027у).

9. Запись на повторный прием осуществляется врачом, проводившим первичный прием с использованием региональной медицинской информационной системы «АРМ-поликлиника».

10. Старшая медицинская сестра регистратуры КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2» ведет расписание всех вышеперечисленных специалистов в электронном виде по своему подразделению.

11. Выдача талонов осуществляется только через региональную медицинскую информационную систему «АРМ-поликлиника». Не допускается заполнение талона на прием к врачу и исследования вручную, без использования электронных ресурсов.

12. Талоны на прием к врачу делятся на первичные и повторные. Соотношение повторных и первичных талонов к врачу-терапевту участковому составляет не более 1/3 от общего количества талонов, к врачу-стоматологу - 3/1. Число талонов на прием к участковым врачам должно рассчитываться с учетом нормативной нагрузки на 1 ставку, скорректированной на число занятых (совместительством, расширением зоны обслуживания) ставок.

13. Расписание для выдачи первичных талонов должно быть доступно пациентам для записи способами, указанными в п. 2 настоящего приложения. Разделение первичных талонов на типы (для ЕПГУ, инфомата, регистратуры) и резервирование на последующие дни не допускается.

14. Нормы времени на прием к врачу регламентируются приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 025.06.2015 № 290 н «Об утверждении типовых отраслевых норм времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача-терапевта участкового, врача-невролога, врача - оториноларинголога, врача-офтальмолога и врача».

15. В случаях отсутствия норм времени, утвержденных нормативно- правовыми актами, проводится хронометраж приема врача, и норма времени утверждается приказом медицинской организации.

16. Нормы времени на повторные талоны устанавливаются из расчета 80 % от продолжительности приема по первичному талону.

17. Нормы времени на повторные талоны устанавливаются из расчета 80% от продолжительности приема по первичному талону.

18. Талоны для самостоятельной записи пациентов к врачам, указанным в п.5 представлены на различные часы приема врача, в том числе на утренние.

19. Расписание специалистов представлено на 14 календарных дней вперед с ежедневной актуализацией. Пациенту при обращении предлагается талон на любой день, в рамках срока ожидания по Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

20. Запись на прием к врачу с использованием Регионального портала записи на прием к врачу в электронном виде осуществляется круглосуточно.

21. Предварительно записанные пациенты при наличии талона идут сразу на прием к врачу, не обращаясь в регистратуру.

22. Не допускается организация работы врачебного приема с использованием «нулевых» талонов, не имеющих уточненного времени приема. Задержка по времени приема, обозначенного на талоне не должна превышать 20 минут.

23. В случае отсутствия свободных первичных талонов на прием к врачу терапевту-участковому в течение 24 часов с момента обращения, пациент направляется в кабинет доврачебного приема, дежурного терапевта или отделение (кабинет) неотложной медицинской помощи в зависимости от повода обращения. При согласии пациента ему предлагается талон на любое время из 14 - дневного актуального расписания работы врачей.

24. Пациент, опоздавший на прием к врачу, на диагностическое исследование или на лечебную процедуру по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента. При отсутствии свободного интервала приёма в день обращения пациенту предлагается повторно осуществить запись на ближайшую свободную дату.

25. Перечень оснований для отказа в выдаче талона:

- отсутствие лицензии на данный вид медицинской деятельности;
- нахождение гражданина в момент обращения в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;
- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения или видимые признаки подделки.

26. При осуществлении записи на прием к врачу с использованием сервисов Регионального портала записи на прием к врачу в электронном виде гражданин или его законный представитель самостоятельно выбирает КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2», в соответствии с его текущим прикреплением и/или территорией обслуживания, специальность и/или фамилию, имя, отчество врача, к которому необходимо записаться на прием, дату и время приема врача в соответствии с представленным на портале расписанием. В случае если расписание приема врача не позволяет записаться к нему на прием в желаемую дату и время, гражданин или его законный представитель может обратиться лично или по телефону в регистратуру поликлинике КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2» для согласования даты и времени записи на прием к врачу.

27. В случае выявления факта невозможности осуществления врачом приема пациента (увольнение врача, временная нетрудоспособность врача и пр.), запись гражданина на прием к врачу меняется по инициативе КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2». Электронная запись на прием к врачу в период отсутствия врача на рабочем месте осуществляется путем предложения и оформления записи на прием к любому другому врачу аналогичной специальности, ведущему прием в поликлинике КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2» в период отсутствия врача. Гражданин формируют о

факте отсутствия врача, невозможности приема доктором в данный день и о возможности записаться к другим врачам аналогичной специальности. КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2» обеспечивает прием пациента другим врачом в сроки, выбранные гражданином при записи, либо в иные согласованные с пациентом сроки.

28. При изменении записи на прием врача, гражданин или его законный представитель информируется о факте изменения записи на прием к врачу посредством телефонного звонка, осуществляемого работником регистратуры поликлинике КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2», в которую осуществлена запись на прием к врачу, по контактному номеру телефона гражданина или его законного представителя.

29. Гражданин или его законный представитель вправе отменить запись на прием к врачу в любое время и без объяснения причин.

Отмена записи на прием к врачу осуществляется гражданином или его законным представителем посредством:

- личного обращения в регистратуру поликлинике КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2»;

- телефонного звонка в регистратуру поликлинике КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2» (т. 56-08-99);

- на сайте КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2» - форма обратной связи;

- удаления записи на прием к врачу в расписании приема с использованием сервисов регионального медицинской информационной системы «АРМ-поликлиника» портала записи на прием к врачу.

30. Показателями доступности по оформлению записи на прием к врачу с использованием сервисов является:

- наличие информации о возможности и порядке получения записи на прием к врачам на информационных стендах в поликлинике КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2»;

- наличие информации о размещении информационных киосков (инфоматов);

- наличие информации о графике работы поликлинике КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2» и расписании приема врачей на информационных стендах и на сайте КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи №2», на региональном портале записи на прием к врачу;

- возможность осуществления записи на прием к врачу в электронном виде с использованием сервисов регионального портала записи на прием к врачу и информационных киосков (инфомата);

- отсутствие жалоб от граждан на ограничение возможности записи на прием к врачу.