**Порядок записи на прием**

**в ГАУЗ СК «Георгиевская стоматологическая поликлиника»**

 **I. Общие положения**

1. Порядок записи на прием к врачу (далее – Порядок) в ГАУЗ СК «Георгиевская стоматологическая поликлиника» (далее – поликлиника) устанавливает правила записи граждан на прием к врачу, оказывающему первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условияхвзрослому и детскому населению в плановой и неотложной форме**.**

 Информация о порядке записи на прием к врачу сообщается пациенту

 (законному представителю) при личном обращении в регистратуру

 поликлиники, по номеру call-центра, размещается на информационном

 стенде и официальном сайте поликлиники.

1. Оказание первичной доврачебной и первичной врачебной медико-санитарной помощи взрослому и детскому населению осуществляется в поликлинике, как в медицинской организации**,** не имеющей прикрепленного населения.
2. Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи (далее – ПСМСП) в поликлинике в плановой и неотложной формах осуществляется в соответствии с маршрутизацией пациентов, утвержденной главным врачом.
3. Первичная специализированная медико-санитарная помощь в плановой и неотложной формах оказывается преимущественно по предварительной записи с учетом приоритета дистанционных форм записи.
4. При оказании ПСМСП в плановой форме реализуются следующие способы предварительной записи на прием:

- через регистратуру поликлиники;

- через терминал для самозаписи;

- по телефону (в том числе через call-центр);

 - через информационно - телекоммуникационную сеть «Интернет»,.

6. Основанием для оказания первичной медико-санитарной помощи в день

 обращения является:

-необходимость оказания ПСМСП в неотложной форме;

-обращение пациента, имеющего право на внеочередное обслуживание;

-обращение пациента, выписанного из медицинской организации, оказывающей стационарную медицинскую помощь;

-обращение пациента с листком нетрудоспособности, выданным в другой медицинской организации;

-наличие в пределах утвержденного расписания талонов на прием к врачам – специалистам для планового оказания ПСМСП.

7. Перечень врачебных специальностей, для которых открыта

 самостоятельная запись (через информационно - телекоммуникационную

 сеть «Интернет», call-центр, терминал для самозаписи):

 - врач-стоматолог общей практики;

- врач-стоматолог;

- врач-стоматолог-терапевт;

- врач-стоматолог детский;

- врач-стоматолог-хирург;

- врач-стоматолог-ортопед.

 В расписании врачей, включенных в Перечень п.7 настоящего Порядка,

 для записи в дистанционной форме (через информационно-

 телекоммуникационную сеть «Интернет», call-центр, терминал для

 самозаписи) должно быть доступно не менее 50% слотов

 первичного приема.

8. По решению главного врача Перечень врачебных специальностей, для

 которых открыта самостоятельная запись (через информационно-

 телекоммуникационную сеть «Интернет», call-центр или терминал для

 самозаписи), может быть расширен при условии соблюдения

 сроков ожидания ПМСП в плановой форме, установленных

 территориальной программой государственных гарантий бесплатного

 оказания гражданам медицинской помощи в Ставропольском крае.

9. При осуществлении записи на прием к врачу  обеспечивается соблюдение

 права на внеочередное оказание медицинской помощи отдельным

 категориям граждан, установленным законодательством Российской

 Федерации.

10. Для пациентов, предварительно записавшихся на прием к врачу

 дистанционно, обеспечивается возможность посещения врача,

 минуя регистратуру, при условии посещения специалистов поликлиники

 в течение трёх предыдущих месяцев.

11. Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное по

 предварительной записи время, принимается в порядке очереди по факту

 обращения при наличии у врача свободного времени.

13. Динамическое наблюдение определенных групп взрослого и детского

 населения, профилактический приём  проводятся при личном обращении

 в регистратуру или по предварительной записи, по желанию пациента.

14. **Срок осуществления записи на прием составляет:
 -** при личном обращении и при обращении по телефону - не более 6

 минут;

 - при записи в электронном виде определяется скоростью Интернет- соединения и ввода данных гражданина.

***Порядок ведения «листов  ожидания»***

15. Порядок ведения листов ожидания утвержден в целях создания и

 актуализации реестра больных, нуждающихся в получении плановой

 ПСМСП.

16. Листы ожидания в виде Журналов составляются и корректируются

 в части исключения выбывших пациентов и включения новых пациентов

 ответственными медицинскими работниками.

17. В целях обеспечения прав граждан на получение бесплатной

 медицинской помощи *предельные сроки ожидания составляют:*

 - сроки проведения консультаций врачей-специалистов не должны

 превышать 14календарных дней со дня обращения пациента;

 - сроки проведения диагностических инструментальных

 (рентгенографические исследования, в том числе компьютерная

 томография, функциональная диагностика, ультразвуковые

 исследования) и лабораторных исследований при оказании ПСМСП

 не должны превышать 14 календарных дней со дня назначения;

 -сроки ожидания оказания специализированной (за исключением

 высокотехнологичной) медицинской помощи не должны превышать

 30 календарных дней со дня выдачи лечащим врачом направления;

 -проведение обследования и оформление направления для представления

 на медико-социальную экспертизу с целью первичного

 освидетельствования граждан не должно превышать 30 рабочих дней.

 Направление пациента на консультацию и диагностические

 исследования *в плановом порядке* осуществляется лечащим врачом в

 соответствии с клиническими показаниями.

18. Лист ожидания в ортодонтическом и анестезиологическом

 кабинетах ведётся назначенным приказом главного врача ответственным

 лицом, которое обеспечивает запись пациентов, внесенных в лист

 ожидания на приём врачами-специалистами в плановой форме, в

 порядке очередности.

 *Пациент вносится в лист ожидания в случаях:*

 - невозможности обеспечить приём ортодонтом и врачом-анестезиологом-

 реаниматологом  в день назначения лечащим врачом или

 самостоятельного обращения пациента;

 - при невозможности обеспечить приём ортодонта и врача

 анестезиолога-реаниматолога в течение установленных сроков

 ожидания на основании выданного лечащим врачом направления или

 при самостоятельном обращении пациента;

 - по желанию гражданина при отсутствии в пределах утвержденного

 расписания удобного для пациента времени приема врача – специалиста.

19. Лист ожидания ведется в электронном виде в формате Excel и (или) на

 бумажном носителе.

 Для выполнения процедуры записи пациента к врачу в лист ожидания

 необходимо внести:

 - ФИО пациента, дата рождения, адрес, контактный телефон,

 - ФИО врача,

 - дату внесения в лист ожидания,

 - дату проведения приёма,

 - способ оповещения пациента о переносе его из листа ожидания в

 очередь к специалисту.

20. Для переноса записанных граждан из листа ожидания в очередь к врачам,

 ответственный отслеживает изменения в расписаниях приема врачей. В

 случае если в расписании врача освобождается время приема,

 ответственный перемещает запись пациента из листа ожидания на это

 освободившееся время. После чего оповещает об этом пациента

 указанным в листе ожидания способом.

21. В случае, если пациент не отвечает на телефонные звонки в течение  3-х

 рабочих дней подряд, он исключается из списка в журнале «Лист

 ожидания». **При этом в журнале «Лист ожидания» в обязательном**

 **порядке фиксируется информация о результате повторных контрольных**

 **звонков, их датах и времени, о факте исключения пациентов из «Листа**

 **ожидания»** ежедневно сообщать заведующему отделением.

22. При отказе пациента от приёма в листе ожидания указывается причина

 отказа (в графе примечания), пациент исключается из листа ожидания и

 при формировании отчетности не учитывается.

 В графе примечания указываются и другие причины не проведения

 приёма (например, не явился, экстренно госпитализирован и т.д.), а также

 необходимые замечания.

23. Контроль ведения «листа ожидания» и соблюдения сроков оказания

 ПСМСП в плановой форме осуществляет заведующий отделением***.***

 **II. Порядок ведения графика приема врачей и работы лечебно-диагностических кабинетов с использованием информационной системы**

 **поликлиники**

1. Порядок ведения графика приёма специалистов поликлиники (далее -

 Порядок) определяет последовательность действий и сроки формирования

 и ведения графика, а также перечень и порядок взаимодействия

 участников процесса учета медицинских услуг в электронном виде.

2. График приема врачей и работы лечебно-диагностических кабинетов

 составляется на срок не менее двух недель.

3.  График формируется на все рабочие дни.

4. Приказом главного врача за формирование графика в электронном

 виде назначаются ответственные медицинские регистраторы.

5. Контроль формирования графика и сроков его утверждения возложены

 на заместителя главного врача   по медицинской части.

6. Заведующие отделениями составляют график работы врачей и среднего

 медицинского персонала, учитывая наличие кабинетов и оборудования, и

 предоставляют проект графика в бумажном виде на согласование

 заместителю главного врача по медицинской части.

6. После согласования графика в бумажном виде с заместителем главного

 врача по медицинской части график в бумажном варианте передаётся в

 регистратуру, ответственными медицинскими регистраторами вносится в

 модуль «запись на приём» информационной системы поликлиники и

 Единого Портала здравоохранения Ставропольского края и становится

 доступным для просмотра, работы и записи пациентов на прием в

 регламентированные локальным нормативным актом сроки.

7. Внесение изменений в электронный график осуществляется

 ответственными медицинскими регистраторами.

8. Информация о графике работы врачей и кабинетов поликлиники

 предоставляется пациентам:

- сотрудниками регистратуры поликлиники;

- через официальный сайт поликлиники;

- через единый портал записи на прием к врачу;

- по телефону, в том числе посредством контактного центра по приему и

 обработке телефонных вызовов (call-центра).

9. При изменении даты и времени приема в графике с существующими

 записями пациентов, необходимо осуществить процедуру переноса

 записей на другой день и время с обязательным уведомлением пациента по

 телефону или с использованием других способов оповещения не позднее,

 чем за 1 день до приема.

**III. Порядок записи на прием к врачу через регистратуру поликлиники.**

1. Обращение к регистратору осуществляется по электронной очереди в

 регистратуру по талону Инфомата .

**2. Запись на прием к врачу осуществляется:**

**2.1 путем обращения лично заявителя в регистратуру поликлиники.**
 2.1.1. В случае личного обращения гражданина в поликлинику для записи

 на прием к врачу сотрудник регистратуры:

 - принимает от гражданина документы, указанные в пункте 3 настоящего

 Порядка;

 - устанавливает его личность;

 - устанавливает, в приёме врача какой специальности нуждается

 гражданин, наличие направления;

 - определяет дату и время в графике работы выбранного врача, доступное

 для записи на прием;

 - сообщает гражданину дату, время приема, фамилию, имя, отчество врача,

 наименование его врачебной специальности и место приёма (№ кабинета).

 2.1.2. В случае личного обращения законного представителя для записи на

 прием к врачу регистратор:

 - принимает документ, подтверждающий его полномочия или заверенную в

 установленном законодательством Российской Федерации порядке

 доверенность на имя заявителя;

 - устанавливает специальность врача, в чьей помощи нуждается пациент,

 наличие направления;

 - определяет дату и время в расписании выбранного врача, доступное для

 записи на прием;

3. Медицинский регистратор оформляет на каждого впервые обратившегося

 гражданина «Медицинскую  карту стоматологического больного»  ([форма](file:///%5C%5C%5C%5Cshambala%5C%5Cobmen%20statistica%5C%5C99%20-%20%D0%90%D0%B3%D0%B5%D0%B5%D0%B2%20%D0%90.%D0%9D%5C%5C%D0%A8%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%9D%D0%98%5C%5C%D0%9D%D0%B0%20%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%202019%5C%5C%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA%20%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%9C%D0%9F%200407%5C%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%E2%84%96%20466%20%20%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA%20%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC.doc%22%20%5Cl%20%22Par64)

 [№ 043/у](file:///%5C%5C%5C%5Cshambala%5C%5Cobmen%20statistica%5C%5C99%20-%20%D0%90%D0%B3%D0%B5%D0%B5%D0%B2%20%D0%90.%D0%9D%5C%5C%D0%A8%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%9D%D0%98%5C%5C%D0%9D%D0%B0%20%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%202019%5C%5C%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA%20%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%9C%D0%9F%200407%5C%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%E2%84%96%20466%20%20%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA%20%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC.doc%22%20%5Cl%20%22Par64)) с указанием ФИО, даты рождения, реквизитов документа,

 удостоверяющего личность, полиса ОМС, СНИЛС, «Карту назначений»,

 информированное добровольное согласие на виды медицинских

 вмешательств, включенные в Перечень, утвержденный Приложением № 2

 к приказу Минздрава РФ от 20 декабря 2012 г. № 1177н, согласие на

 обработку персональных данных.

3. При оказании ПСМСП в плановой форме работник регистратуры

 производит запись гражданина на прием, руководствуясь следующими

 правилами:

 -запись осуществляется в день обращения на последующий период с

 учетом предельных сроков ожидания ПСМСП в плановой форме;

 - запись на прием к врачам – специалистам, включенным в Перечень п. 7.

 7 Общего положения настоящего Порядка, может осуществляться при

 самостоятельном обращении гражданина с учетом предельных сроков

 ожидания первичной медико-санитарной помощи в плановой форме на

 любое удобное время в пределах утвержденного графика;

 - самостоятельная запись на прием к врачам – специалистам, не

 включенным в Перечень п. 7 Общего положения настоящего Порядка,

 невозможна.

4. При необходимости повторного приема врач (средний медработник)

 осуществляет запись самостоятельноили направляет пациента в

 регистратуру, где регистратор записывает пациента на повторный прием.

5. Оказание первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме

 осуществляется без предварительной записи, без талона (при отсутствии

 свободных), в сроки, утверждённые территориальной базовой программой

 государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи

 Ставропольского края. Отсутствие полиса ОМС и документов,

 удостоверяющих личность, не является основанием для отказа в

 неотложной медицинской помощи.

6. При неотложном характере обращения пациента работник регистратуры

 незамедлительно информирует назначенного врача об обращении,

 либо  лично сопровождает  пациента в кабинет приема врача для

 определения срочности и характера необходимой медицинской помощи.

**7. В день приема, не позднее, чем за 20 минут до назначенного времени**

 **приема врача, гражданин должен обратиться в регистратуру поликлиники**

 **и предъявить:**

 - документ, удостоверяющий личность;

 - полис обязательного медицинского страхования;

 - страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;

 - направление на консультацию к врачу-специалисту (если оно имеется).

**8. Законный представитель пациента при обращении в регистратуру**

 **поликлиники должен предъявить:**

 - документ, подтверждающий его полномочия или заверенную в

 установленном законодательством Российской Федерации порядке

 доверенность на имя заявителя;

 - документ, удостоверяющий личность законного представителя.

9. **Основания для отказа в приеме документов, необходимых для записи на**

 **прием к врачу, отсутствуют.**

**10. Пациент, лично записавшийся предварительно на приём через**

 **регистратуру, в установленное время обращается непосредственно в**

 **кабинет врача, минуя регистратуру.**

**IV. Порядок записи на прием к врачу по телефону, в том числе посредством контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов  (call-центра)**

1. Ответственные лица, которые имеет право вносить корректировки и

 изменения в работу Call-центра, назначаются приказом главного врача

 поликлиники.

2. Запись на прием к врачу по телефону осуществляется при наличии

 сведений о пациенте (ФИО, дата рождения, номер полиса ОМС) в

 электронной информационной системе поликлиники.

3. Запись по телефону осуществляется к врачам – специалистам по Перечню,

 утвержденному п. 7. Общего положения настоящего приказа, в пределах

 установленного графика работы врача.

4. При обращении по телефону регистратор (оператор (call-центра):

 - подробно информирует граждан о наличии записи на прием к врачу, о

 точной дате, времени и месте приема, и осуществляет запись на прием

 путем внесения необходимых данных в информационную систему

 поликлиники;

 - сообщает ему фактический адрес поликлиники;

 - предупреждает гражданина о необходимости представить документы,

 указанные в пункте 3 настоящего Порядка при личном посещении

 поликлиники.

5. Ведение дополнительных журналов записи на бумажном носителе не

 обязательно.

6. **В день приема, не позднее, чем за 20 минут до назначенного времени**

 **приема врача, гражданин должен обратиться в регистратуру поликлиники и**

 **предъявить:**
 - документ, удостоверяющий личность;

 - полис обязательного медицинского страхования;

 - страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;

 - направление на консультацию к врачу-специалисту (если оно имеется).

**7. Законный представитель пациента при обращении в регистратуру**

 **поликлиники должен предъявить:**

 - документ, подтверждающий его полномочия или заверенную в

 установленном законодательством Российской Федерации порядке

 доверенность на имя заявителя;

 - документ, удостоверяющий личность законного представителя.

8. **Основания для отказа в приеме документов, необходимых для записи на**

 **прием к врачу, отсутствуют.**

**V. Порядок записи на прием в электронной форме через**

 **информационно - телекоммуникационную сеть «Интернет»**

1. Пациентам, учетные данные которых занесены в информационную

 систему поликлиники, обеспечивается возможность записи на прием к

 врачу в электронной форме.

2. Запись на прием в электронной форме реализуется через региональный

 портал электронной записи.

3. Для электронной записи должно быть доступно не менее 20% первичных

 талонов к врачам, включенным в Перечень пункта 7 Общего положения

 настоящего приказа.

4. В процессе записи на прием к врачу в электронной форме с

 использованием страхового полиса ОМС пациенту предоставляется

 возможность:

 - просмотреть расписание интересующих его специалистов;

 - самостоятельно записаться на прием к врачу в удобное время в пределах

 утвержденного графика;

 - отменить самостоятельную запись на прием к врачу.

5. При  временном отсутствии врача – специалиста, администрация

 поликлиники имеет право ограничить самостоятельную запись на прием к

 врачу в электронной форме. В этом случае вводится временный порядок,

 квотирующий самостоятельную запись на прием к врачу с использованием

 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Поликлиника несет ответственность за проведение правильных настроек

 электронной системы записи на прием к врачу, актуальность и

 правильность ведения графиков работы врачей и лечебно-диагностических

 кабинетов.

**VI. Порядок записи на прием через терминал самозаписи.**

1. Через терминал самозаписи пациентом предусматривается возможность

 записи на приём в день обращения (при наличии свободных талонов) или

 предварительно.

2. Запись на приём через терминал самозаписи проводится пациентом

 самостоятельно, минуя регистратуру, при условии, что предыдущее

 посещение поликлиники не превышает период в три месяца.

3. Запись на приём через терминал самозаписи осуществляется методом

 сканирования или ручного ввода номера одного из нижеперечисленных

 документов:

 - паспорта;

 - полиса ОМС;

 - СНИЛСа.

4. При использовании терминала самозаписи пациентам предоставляются

 гарантированное законодательством право выбора лечащего врача, а так же

 даты и времени приёма.

**VII. Порядок записи на прием лечащим врачом**

 Запись на прием лечащим врачом через информационную систему

 поликлиники осуществляется в следующих случаях:

 - при записи пациентов на повторный прием;

 - при записи пациентов лечащими врачами на прием к другим

 специалистам стоматологам поликлиники;

 - врачом кабинета первичного врачебного осмотра («смотрового кабинета»)

 при необходимости дальнейшего лечения у врача – специалиста;

 - при записи на диагностические услуги и физиотерапию.

 **VIII. Порядок отказа в записи на плановый приём**

1. Основанием для отказа и (или) приостановления записи на врачебный

 прием в плановой форме является:

 - отсутствие приёма специалиста необходимого профиля в поликлинике;

 - предоставление подложных документов или содержащих

 недостоверные сведения или видимые признаки подделки;

 - отсутствие требуемой услуги в Лицензии на медицинскую деятельность и

 в Перечне услуг, утвержденных тарифной комиссией в системе ОМС в

 Ставропольском крае;

 - отсутствие либо наличие неполного перечня документов, которые

 пациент должен предоставить для записи на плановый врачебный прием;

 - нарушение пациентом общепринятых норм поведения (оскорбление

 сотрудников и пациентов поликлиники, неадекватное демонстративное

 поведение, алкогольное или токсическое опьянение и др.);

 - невозможность осуществить запись на врачебный прием по причине

 объективно возникшей проблемы – внезапной болезни врача, технической

 неисправности медицинского (диагностического) оборудования и др.

 В случае краткосрочной форс-мажорной ситуации (поломка компьютера,

 отсутствие связи, электроэнергии и др.) регистратор имеет право отложить

 процедуру записи.

2. Если имеются основания для отказа в предоставлении услуги по записи на

 прием врача и (или) диагностическую услугу, но пациент настаивает на ее

 предоставлении, регистратор направляет пациента к заведующему

 отделением, а в сложных случаях, выходящих за рамки компетенции

 заведующего отделением - к заместителю главного врача по медицинской

 части.

 **IX. Порядок внесения изменений в предварительную запись, и отмена предварительной записи по инициативе пациента или учреждения**

1. Изменение даты и времени предварительной записи по инициативе

 пациента осуществляется при личном его обращении в регистратуру.

2. Отмена предварительной записи по инициативе пациента производится

 при личном его обращении в регистратуру или по телефону call-центра.

3. Изменение реквизитов предварительной записи по инициативе учреждения

 осуществляется в случае отсутствия возможности провести прием,

 диагностическое исследование, лечебную процедуру во время, на которое

 произведена запись, по причине:

 - отсутствия врача, к которому произведена запись, по причинам

 командировки, обучения и в других случаях в соответствии с приказом

 главного врача;

 - отсутствие врача по причине временной нетрудоспособности;

 - неисправности оборудования.

4. Учреждение принимает меры для обеспечения альтернативных

 возможностей для получения пациентом медицинской помощи, в пределах

 установленного максимально допустимого времени ожидания планового

 приема, в том числе посредством записи пациентов к другому врачу той же

 специальности, либо в другие медицинские организации  по согласованию

 между руководителями.

5. Изменение реквизитов предварительной записи осуществляется по

 согласованию с пациентом. Сотрудники регистратуры оповещает пациента

 об изменении реквизитов записи на прием, диагностическое исследование

 или лечебную процедуру по телефону или с помощью СМС - оповещений.