**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:///\\\\shambala\\obmen%20statistica\\99%20-%20%D0%90%D0%B3%D0%B5%D0%B5%D0%B2%20%D0%90.%D0%9D\\%D0%A8%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%9D%D0%98\\%D0%9D%D0%B0%20%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%202019\\%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\\%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" \l "Par64)

[№ 043/у](file:///\\\\shambala\\obmen%20statistica\\99%20-%20%D0%90%D0%B3%D0%B5%D0%B5%D0%B2%20%D0%90.%D0%9D\\%D0%A8%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%9D%D0%98\\%D0%9D%D0%B0%20%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%202019\\%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\\%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" \l "Par64)) 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.