



## МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

### П Р И К А З

16.03.2015

№ 445

#### **Об утверждении Порядка предоставления медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Рязанской области, услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу»**

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» и в целях дальнейшего повышения доступности и качества медицинской помощи на территории Рязанской области,

#### **П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить Порядок предоставления медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Рязанской области, услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Руководителям медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Рязанской области:

2.1. организовать работу в соответствии с утвержденным Порядком;

2.2. назначить ответственных лиц за реализацию Порядка с установлением персональной ответственности и закреплением обязанностей в должностных инструкциях ответственных лиц;

2.3. обеспечить исполнение мероприятий по организации информационной безопасности и защиты информации согласно действующему законодательству Российской Федерации;

2.4. в срок до 01.04.2015 г. разработать и утвердить внутренний порядок предоставления услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра здравоохранения Рязанской области Грачева В.И.

И. о. министра здравоохранения

А.А. Прилуцкий



Приложение  
к приказу министерства  
здравоохранения Рязанской области  
от «16» 03 2015 г. № 445

### Порядок

предоставления медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Рязанской области, услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

#### Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок устанавливает принципы, сроки и последовательность процедур, осуществляемых медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Рязанской области, при исполнении услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее Услуга).

1.2. Услуга предоставляется медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Рязанской области, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в рамках действующей Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Рязанской области.

#### Раздел 2. Стандарт предоставления Услуги

2.1. Наименование Услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу». Краткое наименование сервиса: «Запись на прием к врачу» (далее – Услуга).

2.2. Услуга предоставляется медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Рязанской области, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, информация о которых с указанием адресов, телефонов, официальных сайтов, адресов электронной почты размещена в сети Интернет: <http://minzdrav.ryazangov.ru/>

2.3. Результатом предоставления Услуги является:

- запись на прием к врачу;
- отказ в осуществлении записи на прием к врачу.

2.4. Услуга для населения предоставляется бесплатно.

2.5. Предоставление Услуги в соответствии с настоящим Порядком обеспечивается при обращении:

- лично или через своего законного представителя в медицинскую организацию, оказывающую первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях – согласно графику работы медицинской организации;

- лично или через своего законного представителя через сервис самостоятельной записи на базе медицинской организации (терминал самозаписи, инфомат) – согласно графику работы медицинской организации;

- в электронной форме через сервис «Электронная регистратура» [www.62.2dr.ru](http://www.62.2dr.ru), через портал «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (ЕПГУ) или через официальные сайты медицинских организаций – круглосуточно;

- через ЦТО записи на прием к врачу по единому многоканальному телефонному номеру (4912) 555-003 – в рабочие дни с 8:00 до 17:00;

- запись на повторный прием или направление к узкому специалисту осуществляется врачом медицинской организации при первичном приеме;

- запись на консультативный прием в другую медицинскую организацию - по направлению врача медицинской организации.

#### 2.6.Сроки предоставления Услуги и квоты на предварительную запись:

- при личном обращении за предоставлением Услуги, при обращении в ЦТО или в сервис «Электронная регистратура» запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения пациента или представителя пациента на имеющиеся свободные дату и время приема врача по выбору пациента или его законного представителя в соответствии с установленным графиком приема врачей;

- период актуальности графика приема врачей, доступных для предварительной записи, составляет не менее 14 дней;

- максимальный срок ожидания очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги до получения результата предоставления Услуги не более 20 минут;

- время ожидания приема - не более 30 (тридцати) 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;

- минимальная квота на предварительную электронную запись на прием к врачу в медицинских организациях ведущих первичный прием граждан составляет не менее 75% от общего времени ведения приема врача;

- период времени на прием одного пациента, установленный графиком приема, составляет не более 20 минут.

#### 2.7.Исчерпывающий перечень документов и сведений, необходимых для предоставления Услуги:

- паспорт (свидетельство о рождении для детей до 14 лет или другой документ удостоверяющий личность);

- полис обязательного медицинского страхования;

- страховой номер индивидуального лицевого счета в системе ОМС;

- документ пациента, подтверждающий отношение к льготной категории граждан, если он относится к таковой.

2.8. При обращении за предоставлением Услуги в ЦТО пациентом сообщаются следующие сведения:

- дата рождения;
- актуальный страховой номер индивидуального лицевого счета в системе ОМС.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги

2.9.1. При личном обращении за предоставлением Услуги:

- документы, указанные в пункте 2.7., не предоставлены,
- предоставлен не полный комплект документов,
- содержание документов не соответствует требованиям, указанным в пункте 2.7.
- троекратный отказ пациента от предложенного времени и даты приема врача.

2.9.2. При обращении за предоставлением Услуги в электронном виде через сервисы «Электронная регистратура» или в ЦТО:

- сведения, указанные в пункте 2.8. не предоставлены;
- сведения не соответствуют требованиям, указанным в пункте 2.8.;
- отсутствие верных и актуальных сведений о пациенте в электронной базе медицинской организации (отсутствие прикрепления к медицинской организации);
- отсутствие свободного времени и даты врачебного приема на желаемый гражданином период;
- троекратный отказ гражданина от предложенного времени и даты приема врача.

2.10. Требования к информированию населения об Услуге

2.10.1. Перечень сведений об Услуге обязателен для размещения на информационных стендах и официальном сайте медицинской организации (в дополнение к перечням обязательных сведений о деятельности медицинской организации, установленным федеральными и региональными нормативами):

- информация о возможных способах и правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;
- адреса сайтов (порталов) в сети Интернет, через которые осуществляется электронная запись, и порядок самозаписи через сервис «Электронная регистратура»;
- номер многоканального телефона ЦТО записи на прием к врачу и порядок самозаписи через сервис Центра.

2.10.2. При наличии в медицинской организации терминала самозаписи (инфомата) медицинская организация размещает в доступном для посетителей месте информацию о способе самозаписи через терминал и осуществляет консультирование и содействие при самозаписи граждан.

2.10.3. Медицинская организация передает в ЦТО (в виде документов или ссылок на источники информации в электронном виде) все необходимые



сведения для информирования сотрудниками Центра граждан по вопросам деятельности медицинской организации и порядка предоставления Услуги.

2.11. Медицинская организация определяет перечень врачебных специальностей, доступных для первичной электронной записи и записи через ЦТО. Обязательно доступными являются следующие врачебные специальности:

- общая врачебная практика (семейная медицина);
- педиатрия;
- терапия;
- хирургия;
- акушерство-гинекология;
- стоматология детская;
- стоматология терапевтическая;
- стоматология ортопедическая;
- стоматология хирургическая.

2.12. Показатели доступности Услуги

2.12.1. Показателями доступности предоставления Услуги являются:

- беспрепятственная возможность обращения за получением Услуги;
- отсутствие задержек в приёме документов, необходимых для предоставления Услуги;
- доступность и бесперебойная работа сервиса «Электронная регистратура»;
- доступность записи через единый многоканальный телефонный номер ЦТО.

2.12.2. Показателями качества предоставления Услуги являются:

- количество поступивших письменных жалоб заявителей на качество предоставляемой Услуги;
- соответствие требованиям Порядка;
- наличие различных каналов получения Услуги;
- соблюдение сроков предоставления Услуги.

2.13. Финансирование Услуги осуществляется за счет собственных средств медицинской организации, бюджетов ОМС, выделяемых медицинской организации в рамках квот финансирования и за счет бюджетов долгосрочных целевых программ или выделенных субсидий на соответствующие направления модернизации и развития здравоохранения (при их наличии).

### Раздел 3. Порядок обеспечения предоставления Услуги медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Рязанской области

3.1. Медицинская организация, подведомственная министерству здравоохранения Рязанской области, оказывает Услугу на основании

утвержденного приказом руководителя медицинской организации внутреннего порядка «Приема заявок (записи) на прием к врачу», разработанного на основании настоящего порядка с учетом особенностей амбулаторного приема и организации рабочих процессов внутри медицинской организации. Внутренний порядок «Прием заявок (записи) на прием к врачу» содержит следующие разделы и данные:

- ссылка на настоящий Порядок и общие данные, содержащиеся в нем;
- порядок информирования населения об Услуге;
- исчерпывающие перечни документов и сведений, необходимых к предоставлению получателями Услуги;
- сведения о сроках предоставления Услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа от предоставления Услуги;
- перечень подразделений и должностей, задействованных в процедурах предоставления Услуги;
- административные процедуры по организации и предоставлению Услуги;
- порядок заполнения расписаний и графиков приема с указанием временных квот приема пациентов и квот (резервов) распределения талонов по видам записи (запись при личном посещении, запись через терминалы самозаписи, запись в электронном виде через специализированные порталы или через ЦТО);
- перечень и контактные данные лиц, ответственных за организацию и качество Услуги в медицинской организации.

3.2. Медицинская организация, подведомственная министерству здравоохранения Рязанской области, обеспечивает предоставление Услуги за счет средств собственного бюджета, материальных и кадровых ресурсов и с привлечением сервисных, подрядных и обслуживающих организаций.

3.3. Организационное обеспечение Услуги со стороны медицинской организации включает в себя:

- обеспечение выполнения настоящего Порядка и внутренних порядков медицинской организации по оказанию Услуги путем утверждения соответствующих документов, распределения функций и обязанностей, назначения ответственных лиц;
- организация обучения персонала медицинской организации работе с информационными медицинскими системами и сервисами электронной записи;
- обеспечение своевременного размещения актуального расписания и графиков приема врачей в информационной медицинской системе;
- организация ежедневного контроля качества работы и доступности сервисов электронной записи в сети Интернет на портале 62.2dr.ru и в ЦТО (единый телефонный номер (4912) 555-003);

- наличие долгосрочных договорных отношений с организациями, обеспечивающими сервисы электронной записи и телефонного обслуживания населения.

3.4. Техническое обеспечение предоставления Услуги со стороны медицинской организации включает в себя:

- достаточное обеспечение и функциональность автоматизированных рабочих мест для персонала;
- обеспечение врачей, осуществляющих прием пациентов, медицинской документацией в бумажном и/или электронном виде.
- функциональность компьютерного оборудования и актуальность базового программного обеспечения;
- функциональность оргтехники и достаточное обеспечение расходными материалами, в том числе терминалов самозаписи (инфоматов);
- функциональность локальных сетей, в том числе обеспечение работы защищенных каналов передачи данных.

3.5. Руководитель медицинской организации или назначенные им ответственные лица осуществляют ежедневный контроль качества предоставляемой Услуги.

#### Раздел 4. Порядок приема заявок (записи) на прием к врачу медицинской организации.

4.1. Для приема заявок (записи) на прием к врачу граждане, которые имеют право на получение медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий оказания населению Рязанской области бесплатной медицинской помощи, утвержденной в установленном порядке, и которым требуется оказание плановой медицинской помощи, а также их законные представители обращаются в медицинскую организацию, выбранную ими в порядке, разработанном и утвержденном Министерством здравоохранения Российской Федерации в том числе, по территориально-участковому принципу.

4.2. Информация о порядке приема заявок (записи) на прием к врачу сообщается заявителю при личном обращении в регистратуру медицинской организации, по единому многоканальному номеру (4912) 555-003 регионального ЦТО, а также размещается на информационном стенде и официальном сайте медицинской организации в соответствии с п. 2.10 настоящего Порядка.

4.3. Запись на прием к врачу осуществляется в установленной в медицинской организации медицинской информационной системе и организуется посредством:

- личного обращения гражданина или его законного представителя в регистратуру медицинской организации;
- через терминалы самозаписи (инфоматы);
- электронной записи через сеть Интернет с помощью сервиса «Электронная регистратура»;

- записи на прием врачом медицинской организации, назначившим повторный прием;

- записи на консультативный прием в другую медицинскую организацию по направлению врача медицинской организации.

4.3. При личном обращении гражданина или его законного представителя в медицинскую организацию для приема заявок (записи) на прием к врачу ответственный сотрудник регистратуры:

- принимает от гражданина документы, указанные в п. 2.7. настоящего Порядка;

- принимает документ, подтверждающий его полномочия законного представителя или заверенную в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенность на имя законного представителя (в случае обращения законного представителя гражданина);

- устанавливает личность гражданина и прикрепление к конкретной медицинской организации. В случае, если гражданин не прикреплен к врачебному участку медицинской организации, сотрудник регистратуры информирует его о необходимости прикрепления к врачебному участку и предлагает оформить соответствующее заявление. В случае отказа заявителя от прохождения процедуры прикрепления к врачебному участку, оформляется документ, содержащий отказ в записи на прием с указанием причины отказа и выдается документ заявителю;

- при оформлении прикрепления гражданина к медицинской организации, вносит необходимые сведения в информационную медицинскую систему;

- устанавливает, в консультации какого врача нуждается гражданин, проверяет наличие направления (в случае получения специализированной первичной медико-санитарной помощи);

- осуществляет запись на день обращения, на следующий день или на любой другой день по желанию пациента;

- пациенты, состоящие на диспансерном учете у врачей и внесенные в регистр диспансерных больных, могут быть записаны без предварительного посещения участкового врача-терапевта;

- если гражданин не состоит на диспансерном учете у врача, запись осуществляется к участковому врачу-терапевту участкового для решения вопроса о необходимости консультации врача и ее организации в возможно короткие сроки;

- предварительная запись на исследования допускается только при наличии направления от врача;

- определяет дату и время в расписании выбранного врача, доступные для записи на прием;

- резервирует дату и время приема в случае согласования её гражданином и вводит в информационную систему «Электронная регистратура» фамилию, имя, отчество, дату рождения гражданина;

- сообщает заявителю дату, время приема, фамилию, имя, отчество врача и наименование его врачебной специальности;

- консультирует гражданина о способах самозаписи через терминал (инфомат) с использованием штрих-кода или магнитного кода полиса ОМС и уведомляет о возможности самостоятельной записи через интернет-сервисы «Электронная регистратура» или через единый номер ЦТО.

4.4. Предоставление в медицинских организациях гражданам первичной медико-санитарной помощи по экстренным показаниям осуществляется без предварительной записи и без очереди независимо от прикрепления к медицинской организации. Отсутствие полиса обязательного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в экстренной медицинской помощи

4.5. При экстренном характере обращения пациента в поликлинику регистратор направляет больного на прием в доврачебный кабинет с последующим направлением (при необходимости) к врачу согласно расписанию приема врачей или по "вверному" графику к дежурному врачу

4.6. При записи на прием врачом медицинской организации, назначившим повторный прием:

- на первичном приеме у врача-терапевта участкового и других специалистов посредством информационной медицинской системы на рабочем месте врачом осуществляется запись на повторный прием или на прием к врачам-специалистам;

- при временном отсутствии технической возможности медицинский персонал осуществляет запись через регистратуру.

4.7. При записи на консультативный прием в другую медицинскую организацию по направлению врача медицинской организации:

- при отсутствии в медицинской организации необходимого врача-специалиста после осмотра врачом-терапевтом участковым гражданин может быть направлен в другую медицинскую организацию для получения необходимой консультации (лечения). Запись пациента осуществляется лечащим врачом направляющей медицинской организации посредством формирования и печати направления в медицинской информационной системе и по согласованию с пациентом бронирует в информационной медицинской системе удобное для пациента время приема. При временном отсутствии технической возможности медицинский персонал осуществляет запись через регистратуру с использованием медицинской информационной системы.

4.8. Самостоятельная запись гражданина через терминалы самозаписи (инфоматы), интернет-сервиса «Электронная регистратура» и через единый телефонный номер ЦТО возможна только при наличии прикрепления гражданина к выбранной медицинской организации. При этих видах записи личность гражданина устанавливается автоматически при вводе данных:



- данные штрих-кода или магнитного кода полиса ОМС или дата рождения и актуальный страховой номер индивидуального лицевого счета в системе ОМС (при самозаписи через терминал (инфомат);

- дата рождения и актуальный страховой номер индивидуального лицевого счета в системе ОМС (при самозаписи через интернет-сервис «Электронная регистратура» или обращении в ЦТО).

4.9. При записи через Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) гражданин следует порядку, определенному разработчиками системы ЕПГУ.

4.10. Если прием врачом в назначенную дату (время) невозможен после того, как запись к данному врачу произведена, гражданин или заявитель информируются сотрудниками регистратуры медицинской организации об этом с использованием средств телефонной связи. При этом в сообщении гражданин или заявитель уведомляется о возможности записи на прием к другому врачу в назначенный день либо записи к тому же врачу на другой день. Процедура данной записи на прием осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.11. В назначенный день приема не позднее чем за 15 минут до назначенного времени приема врача гражданин должен обратиться в регистратуру медицинской организации и предъявить документы согласно п. 2.7. настоящего Порядка, а также направление на консультацию к врачу-специалисту (если оно имеется), выданное врачом-терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым, врачом общей практики (семейным врачом), фельдшером, врачом-специалистом другого профиля. Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, принимается в порядке очереди по факту обращения в медицинскую организацию.

4.12. Формирование списка граждан, записавшихся на прием к врачу на следующий день, производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно для подбора амбулаторных карт и разнесения их по кабинетам ведущих прием врачей к началу следующего рабочего дня.

4.13. 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.

4.14. Актуализация расписания приема врачей и квот свободных периодов для приема граждан осуществляется медицинской организацией еженедельно в установленный медицинской организацией день и время. Информация о фиксированном дне (или дате) и времени актуализации расписания заблаговременно передается в ЦТО для информирования граждан.

4.15. Составление расписания приема врача включает в себя:



- равные временные отрезки для приема граждан по предварительной записи (один отрезок – не более 20 минут, если не это регламентировано иными нормативами);
- время для записи день в день – для приема граждан, не записавшихся заранее на прием к врачу (временные отрезки равные временным отрезкам приема граждан по предварительной записи; их количество определяется медицинской организацией);
- резервное время – для приема экстренных пациентов, повторного приема пациентов и пр.

## Раздел 5. Порядок обеспечения предоставления Услуги сервисными и подрядными организациями

5.1. Подрядные и смежные организации обеспечивают сервисное сопровождение медицинских информационных систем, подключенных к Услуге, и функционирование ЦТО единой записи на прием к врачу (многоканальный телефон (4912) 555-003).

5.2. Сервисное сопровождение медицинских информационных систем выполняют организации, обладающие достаточными компетенциями, сертификатами и разрешениями на данный вид работ, а также подтвержденными разработчиком правами на обслуживание медицинских информационных систем установленного типа в медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Рязанской области, на основании прямых договоров с медицинскими организациями и (или) на основании государственных контрактов, заключенных в рамках профильных долгосрочных целевых программ или выделенных субсидий на соответствующие направления модернизации и развития здравоохранения.

5.3. Организации, выполняющие сервисное сопровождение медицинских информационных систем, обеспечивают и поддерживают следующие опции и направления, непосредственно влияющие на функцию и качество предоставляемой Услуги:

- обеспечение бесперебойного функционирования программного комплекса, обеспечивающего предоставление Услуги;
- обеспечение круглосуточного сервиса самозаписи через Интернет-портал [www.62.2dr.ru](http://www.62.2dr.ru), официальные сайты медицинских организаций, «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (ЕПГУ);
- консультирование и обучение персонала медицинской организации по вопросам функций и способов работы с медицинским программным комплексом;
- обеспечение интеграции со смежными сервисами, непосредственно влияющими на функцию и качество предоставление Услуги;
- обеспечение достаточного уровня защиты каналов передачи данных.

5.4. Сервис записи на прием к врачу через единый региональный телефонный номер (ЦТО записи на прием к врачу) выполняет организация, имеющая достаточную техническую базу, кадровые ресурсы, технические

возможности интеграции в региональную медицинскую информационную систему, на основании прямых договоров с медицинскими организациями и (или) на основании государственных контрактов, заключенных в рамках профильных долгосрочных целевых программ или выделенных субсидий на соответствующие направления модернизации и развития здравоохранения.

5.5. Задачами ЦТО записи на прием к врачу являются:

- обеспечение записи граждан на прием к врачу по единому многоканальному телефонному номеру (4912) 555-003 в амбулаторно-поликлинические учреждения;
- предоставление информационно-справочных услуг гражданам по телефону по вопросам сроков, условий и порядка предоставления медицинской и амбулаторной помощи в медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения РО;
- оптимизация работы справочных телефонов медицинских организаций путем перераспределения обращений в Центр и консультирование населения по общим и рутинным вопросам медицинской помощи.

5.6. Функциями ЦТО записи на прием к врачу являются:

- прием обращений граждан по многоканальному телефонному номеру (4912) 555-003;
- обеспечение записи граждан на получение амбулаторной помощи в порядке, установленном настоящим Порядком;
- ведение учета и статистики обращений граждан по телефону в порядке, установленном Министерством здравоохранения РО;
- обеспечение информационно-технического взаимодействия с медицинскими организациями с целью актуализации информации, необходимой для работы Центра;
- предоставление информационно-справочных услуг гражданам по телефону по вопросам возможности, сроков, условий и порядка предоставления амбулаторной помощи, расписания работы врачей и предоставления медицинских услуг, адресов и телефонов медицинских организаций, другим вопросам предоставления амбулаторной помощи в системе обязательного медицинского страхования;
- предоставление информационно-справочных услуг гражданам по телефону о горячих линиях, действующих на территории Рязанской области, об услугах и специализациях медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения РО, об объемах государственных гарантий медицинской помощи, установленных территориальной программой на текущий период;
- обработка возможных обращений и жалоб населения, первичная консультация по сути и переадресация обращения в учреждение или орган, компетентный в решении вопросов по теме обращения гражданина.