**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1.Регламент предоставления услуги "запись на прием к врачу" (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги "Запись на прием к врачу" (далее - услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации услуги.

1.2. Услуга оказывается муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения города «Детская городская поликлиника №45 города Ростова-на-Дону». Получателем услуги является физическое лицо (пациент).

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

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

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28.02.2011 N 158 н "Об утверждении правил обязательного медицинского страхования";

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи";

-Приказ Минздравсоцразвития от 16.04.2012 N 366н – Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи

- Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Ростовской области".

1.4. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить: по телефону колл-центр (863)310-77-67;

при личном приеме в МБУЗ в часы работы поликлиники по адресам:

-пр. Коммунистический, 39 -ул. М.Жукова, 32 -Зорге72/1;

-Совхозная,28 на сайте учрежденияwww.dgp45.ru; на информационных стендах, размещенных в помещениях МБУЗ.

1.5.Услуга предоставляется гражданину при следующих условиях:

1.5.1. наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении и др.)

1.5.2.наличие действующего полиса ОМС или временного свидетельства, подтверждающего оформление полиса ОМС.

**2. ПОРЯДОК ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ**

2.1 Запись на первичный прием осуществляется к врачу-педиатру участковому

2.1.1запись к врачу-педиатру участковому выкладывается по четвергам на предстоящую рабочую неделю с интервалом времени 10 минут;

2.1.2. в структуре времени приема выделяются интервалы времени для повторных посещений. Запись на повторные посещения осуществляет участковый врач-педиатр со своего рабочего места. При отсутствии технической возможности пациент направляется в регистратуру для записи к врачу.

2.1.3. запись к врачам-специалистам на первичный прием осуществляется при наличии показаний через врача-педиатра участкового на специально выделенные временные промежутки для первичных пациентов.

2.2.запись к врачам-специалистам выкладывается по средам на предстоящие 2 рабочие неделисогласно утвержденному графику приема:

2.2.1.запись к врачам специалистам осуществляет врач-педиатр участковый, врач-специалист(лечащий врач), при наличии показаний, после проведения необходимых первичных обследований

2.2.2. запись к врачу-специалисту без первичного посещения врача-педиатра участковогоосуществляется в регистратуре в следующих случаях:

- наличие внесенных в медицинскую карту амбулаторного больного рекомендаций врача специалиста о диспансерном посещении;

- наличие на руках у больного выписки из стационара, где имеются рекомендации дальнейшего наблюдения у врача-специалиста;

- наличие на руках у больного заключения консультанта городского (областного) ЛПУ с рекомендацией дальнейшего наблюдения у врача – специалиста;

- обострение хронического заболевания повторно в текущем году, при условии, что данное заболевание ранее лечил врач – специалист.

2.2.3 в структуре времени приема выделены интервалы времени для повторных посещений. Запись на повторные приемы осуществляет врач-специалист (лечащий врач) с рабочего места.При отсутствии технической возможности пациент направляется в регистратуру для записи к врачу.

**3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТА ДЛЯ ЗАПИСИ.**

3.1.Прием заявок на прием к врачу предоставляется с целью оптимального распределения потоков пациентов при направлении на прием к врачу. При согласовании с получателем услуги даты и времени приема врача оператор регистратуры осуществляет запись пациента на прием к врачу.

3.2. Прием и подтверждение (либо мотивированный отказ) заявки, направленной через информационно-коммуникационную сеть Интернет с использованием:

3.2.1. Портала госуслугhttps://www.gosuslugi-rostov.ru.

3.2.2. Официальный интернет-портал МБУЗ « Детская городская поликлиника №45 города Ростова-на-Дону» [www.dgp45.ru](http://www.dgp45.ru/)

3.2.3черезинфомат, установленный в фойе МБУЗ.

3.3.прием заявителя в МБУЗ « Детская городская поликлиника №45 города Ростова-на-Дону» (лично в регистратуре).

3.4.Прием и регистрация обращения заявителя по номеру телефона колл-центра 310-77-67.

3.5. Порядок записи через информационно-коммуникационную сеть "Интернет":

3.5.1. С использованием Портала госуслуг.

Для того, чтобы заявитель мог воспользоваться данным сервисом записи на прием к врачу, необходимо, чтобы информация о заявителе была внесена в базу данных прикрепленного населения лечебного учреждения. Уточнить прикрепление можно, обратившись в регистратуру лично либо по телефону лечебного учреждения.

Для внесения данных заявителя в базу прикрепленного населения необходимо обратиться в регистратуру (сделать это необходимо один раз) соответствующего лечебного учреждения. При себе иметь следующие документы: паспорт гражданина Российской Федерации, полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС, для граждан являющихся инвалидами - справку МСЭ о присвоении инвалидности.

Перед началом записи заявителю необходимо зарегистрироваться на Портале госуслуг. В случае возникновения проблем при регистрации можно обратиться в Центр телефонного обслуживания по телефону 8 (800) 100-70-10 круглосуточно, звонок бесплатный.

Далее:

1). Выполнить авторизацию в "Личном кабинете".

2). Выбрать услугу "Запись на прием к врачу".

3). Выбрать тип получения услуги "Электронная запись".

4). Указать номер полиса обязательного медицинского страхования.

5). Выбрать необходимое лечебно-профилактическое учреждение.

6). Выбрать врача и наиболее удобное время посещения врача.

7). Распечатать талон (при необходимости), подтверждающий запись на прием. Распечатать талон можно на экране с результатами записи, который появится после заполнения и отправки заявления на запись к врачу, для этого нужно нажать на ссылку "Распечатать" в правой части экрана. В случае необходимости заявитель в "Личном кабинете" может перенести время приема к врачу или отменить запись.

3.5.2. С использованием официальных интернет-порталов МБУЗ. С порядком записи на прием к врачу с использованием официальных интернет-порталов медицинских организаций можно ознакомиться на соответствующем интернет-портале [www.dgp45.ru](http://www.dgp45.ru/).

3.5.3. С использованием сети инфоматов, установленных в фойе МБУЗ. Порядок записи на прием к врачу с использованием инфомата аналогичен порядку записи на прием с использованием Портала госуслуг, официального интернет-портала МБУЗ. В случае успешной записи заявителем на прием к врачу через информационно-коммуникационную сеть "Интернет" в выбранный им день необходимо прибыть не менее чем за 15 минут до врачебного приема

**3.6. Результатом оказания услуги являются:**

3.6.1 запись гражданина на прием к врачу (лично в регистратуре, по телефону, через информационно-коммуникационную сеть "Интернет" или через сеть инфоматов) и получение информации о дате, месте и времени приема врача;

3.6.2.оформление и получение "Талона амбулаторного пациента" (ф. 025-12/у) для посещения врача по факту обращения гражданина в регистратуру в назначенный во время оформления заявки (записи) день;

3.6.3. мотивированный отказ в оказании услуги. Основанием для отказа является: - отсутствие у получателя муниципальной услуги необходимого набора документов; - несогласие получателя услуги с предлагаемой датой и временем приема врача; - нахождение необходимого пациенту врача в отпуске, наступление периода его временной нетрудоспособности и, как следствие, невозможность организовать врачебный прием.

3.7. Срок выполнения услуги:

При самозаписи на прием к врачу заявитель муниципальной услуги обслуживается в указанную дату приема по времени Вне очереди обслуживаются следующие категории заявителей: -дети-инвалиды - больные с признаками острых заболеваний по экстренным показаниям.

3.8. Запись на прием к врачу-психиатру, врачу-фтизиатру, врачу-детскому стоматологу:

3.8.1. Запись на прием к врачу-психиатру, врачу-фтизиатру осуществляется при личном обращении в кабинет врача.

3.8.2. Запись на прием к врачу-детскому стоматологу, зубному врачу осуществляется при личном обращении в кабинет по адресам: пр.Коммунистический,39; пр.М.Жукова,32; ул.Зорге, 72/1.

3.8.3. Срок ожидания оказания плановой первичной специализированной медицинской помощи определяется медицинскими показаниями и составляет не более 14 рабочих дней с момента обращения.

3.8.4. Время ожидания приема не должно превышать 40 минут после времени, назначенного пациенту и указанного в талоне. Исключения допускаются только в исключительных случаях (оказание неотложной медицинской помощи другому пациенту по срочному вызову или жизненным показаниям), о чем пациенты, ожидающие приема, должны быть информированы персоналом медицинского учреждения.

3.8.5. Гражданин, опоздавший на приме к врачу в назначенное время более чем на 10 минут, принимается в порядке очереди после приема пациентов по записи.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА.**

4.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется ежедневно администрацией муниципального бюджетного учреждения здравоохранения в лице администратора, а также заместителями главного врача МБУЗ. При поступлении жалоб от заявителей проводятся проверки соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами своих функциональных обязанностей.

4.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

**5. ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПО ЭКСТРЕННЫМ ПОКАЗАНИЯМ.**

5.1. Предоставление гражданам первичной медико-санитарной помощи по экстренным и неотложным показаниям, вызванным внезапным ухудшением состояния здоровья, осуществляется без предварительной записи и без очереди независимо от прикрепления к поликлинике.

5.2. Отсутствие полиса обязательного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в экстренной и неотложной медицинской помощи.

5.3. При экстренном и неотложном характере обращения пациента в поликлинику регистратор направляет больного на прием к врачу-педиатру в кабинет неотложной медицинской помощи (бокс) с последующим направлением (при необходимости) к врачу-специалисту, ведущему прием в данное время.

5.4. Гражданин, лично обратившийся в поликлинику для оказания неотложной помощи, должен быть принят врачом-педиатром участковым, врачом-педиатром неотложной помощи, врачом-специалистом в день обращения в течение не более 2 часов. Срочность осмотра определяется медицинскими показаниями.

5.5. Консультация другого врача-специалиста при оказании неотложной медицинской помощи при необходимости осуществляется незамедлительно при представлении пациента лечащим врачом.

5.6. Неотложная медицинская помощь на дому осуществляется в течение не боле 2-х часов после поступления обращения больного или иного лица об оказании неотложной медицинской помощи на дому.