**1.** Гражданин **при личном обращении** в регистратуру поликлиники для подачи заявки на прием к врачу может получить услугу в порядке очереди по факту обращения согласно времени, отведенному для приема в графике конкретного врача медицинской организации.

Гражданину необходимо предъявить регистратору документ, удостоверяющий личность, полис ОМС.

Гражданин должен предоставить оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии. Требования регистратора о предъявлении документов, не указанных выше, для предоставления услуги не допускаются.

На основании сведений, полученных от гражданина, регистратор вносит реестровую запись.

Регистратор МО производит запись с учетом пожеланий гражданина в соответствии с расписанием приема врача.

**Пациент при первичном обращении в поликлинику (по предварительной записи или без) обращается в регистратуру**, где ему оформляется медицинская карта, в которую заносятся следующие сведения о пациенте:

— фамилия, имя, отчество (полностью)

— пол

— дата рождения (число, месяц, год)

— адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего

— личность (паспорт, свидетельство о регистрации)

— серия, номер паспорта

— гражданство

— серия, номер полиса ОМС, наименование страховой организации

— согласие на обработку персональных данных

— информированное согласие на медицинскую помощь

— согласие или отказ на получение информации о стоимости оказания медицинских услуг

— в случае предварительной  записи к узкому специалисту — направление участкового терапевта (лечащего врача).

**2. При телефонном обращении** необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе:

— ФИО;

— единый номер полиса ОМС, страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда РФ, паспортные данные;

— номер контактного телефона.

Гражданин сообщает работнику поликлиники специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, и желаемую дату, и время приема. На основании сведений, полученных от гражданина, регистратор вносит реестровую запись.

**3. Запись в электронном виде** осуществляется гражданином самостоятельно, без участия медицинских работников, через сеть Интернет, при этом:

1) Гражданин самостоятельно заходит на информационный портал;

2) Выбирает медицинскую организацию;

3) Производит идентификацию по данным полиса ОМС и паспорта РФ;

4) Выбирает врача;

5) Выбирает дату и время приема;

6) Осуществляет запись на прием и получает талон

Факт записи гражданина через интернет и инфомат на прием отображается на рабочих местах регистраторов.

При наличии экстренных показаний гражданин может обратиться в кабинет неотложной медицинской помощи поликлиники.

В день приема у врача записавшемуся пациенту (по телефону, через Инфомат, через Интернет и др.) необходимо за 15-20 минут обратиться в регистратуру. Медицинскому регистратору необходимо сверить персональные данные пациента из базы данных с документами, удостоверяющими личность и принадлежность данному ЛПУ.

Пациент обслуживается в регистратуре в порядке очереди.

**Категории граждан, имеющих право на внеочередное медицинское обслуживание:**

• ветераны войны;

• члены семей погибших (умерших) инвалидов войны;

• участники Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий;

• участники ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции;

• граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалиды вследствие Чернобыльской катастрофы;

• другие льготные категории граждан.

Указанные категории граждан имеют право на первоочередное медицинское обслуживание в виде проведения консультации врача-специалиста, обследования и диспансерного наблюдения на основании документа, подтверждающего категорию гражданина.

Плановая медицинская помощь в амбулаторных условиях оказывается по времени, указанному в талоне амбулаторного пациента. Возможно ожидание приема (когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, о чём пациенты, ожидающие приёма, должны быть проинформированы персоналом поликлиники).

Время, отведенное на приём больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определяется в соответствии с действующими расчетными нормативами.

Объём диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется лечащим врачом.

**ВНИМАНИЕ!**

ПРИ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ на прием к врачу по телефону, при личном обращении или заказе талона через Интернет, Инфомат — ПРОСИМ ВАС за день до даты посещения врача УТОЧНИТЬ в регистратуре состоится ли прием (болезнь врача, курсы, отпуск и др.), а также информировать, в случае если Вы не сможете посетить врача.

**Медицинская карта является собственностью поликлиники** и должна храниться в поликлинике, на руки не выдается, а переносится регистраторами в кабинеты. Не разрешается вынос амбулаторной карты из поликлиники без согласования с Администрацией. Выдача амбулаторной карты на руки осуществляется по разрешению руководителя на основании письменного заявления после регистрации в специальном журнале в регистратуре. Карта должна быть выдана в заклеенном и опечатанном виде под подпись лично в руки пациента.

**Выдача амбулаторной карты родственникам запрещается.**

Сроки ожидания приема врачей — специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме – не более 10 рабочих дней с момента обращения.

Неотложная медицинская помощь лицам, обратившимся в медицинскую организацию с признаками неотложных состояний, оказывается в кабинете неотложной помощи амбулаторно-поликлинического учреждения по направлению регистратора не позднее двух часов с момента обращения.

Время ожидания медицинского работника амбулаторно-поликлинической службы для обслуживания на дому не должно превышать восьми часов с момента регистрации вызова.

Информацию об изменения в расписании уточняйте по телефону регистратуры, на сайте поликлиники.