**Порядок приема заявок (записи) на прием к врачу**

УТВЕРЖДЕН

Приказом ГБУЗ НО “ДГБ № 17

Сормовского р-на г. Нижнего Новгорода”

от 31.01.2018 №144

**Порядок**

**приема заявок (записи) на прием к врачу медицинской организации**

(далее – Порядок)

1.Настоящий Порядок определяет сроки и последовательность действий сотрудников регистратуры ГБУЗ НО «ДГБ « 17 Сормовского района г. Н. Новгорода» структурных подразделений, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь детскому населению в рамках Программы государственных гарантий оказания населению Нижегородской области бесплатной медицинской помощи, утвержденной в установленном порядке, при осуществлении приема заявок (записи) на прием к врачу.

2.Прием заявок (запись) на прием к врачу осуществляется работниками регистратуры поликлиники № 1 и поликлиники № 2.

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

4.Информация о порядке приема заявок (записи) на прием к врачу сообщается заявителю при личном обращении в регистратуру поликлиники № 1 и поликлиники № 2, по номерам телефонов регистратуры поликлиники № 1 и поликлиники № 2, а также размещается на информационной стенде в поликлинике № 1 и поликлинике № 2.

5.Прием заявок (запись) на прием к врачу осуществляется:

5.1. Путем обращения лично заявителя в регистратуру поликлиники №1 и поликлиники №

В случае личного обращения гражданина в медицинскую организацию для приема заявок (записи) на прием к врачу сотрудник регистратуры, ответственный за прием заявок (запись) на прием к врачу:

-принимает от гражданина документы, указанные в пункте 9 настоящего Порядка;

-устанавливает его личность и прикрепление к конкретной медицинской организации;

-устанавливает, в консультации какого врача нуждается гражданин;

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

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

В случае личного обращения заявителя в регистратуру поликлиники № 1 и

поликлиники № 2 для приема заявок (записи) на прием к врачу сотрудник регистратуры, ответственный за прием заявок (запись) на прием к врачу:

-принимает документ, подтверждающий его полномочия или заверенную в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенность на имя заявителя;

-устанавливает, в консультации какого врача нуждается гражданин.

В случае электронного приема заявки (записи) на прием выбор врача и время приема заявитель производит самостоятельно;

-осуществляет проверку прикрепления гражданина к врачебному участку медицинской организации. В случае, если гражданин не прикреплен к врачебному участку медицинской организации, сотрудник регистратуры информирует заявителя о необходимости прикрепления гражданина к врачебному участку и предлагает оформить соответствующее заявление. В случае отказа заявителя от прохождения процедуры прикрепления гражданина к врачебному участку, оформляется документ, содержащий отказ в записи на прием с указанием причины отказа и выдается документ заявителю установленной формы (приложение);

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

прием;

-резервирует дату и время приема в случае согласования её заявителем 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;

5.2. Путем обращения гражданина или заявителя в регистратуру по телефону.

В случае обращения гражданина по телефону сотрудник регистратуры поликлиники № 1 и поликлиники № 2, ответственный за прием заявок (запись) на прием к врачу:

* согласовывает с гражданином дату и время приема; сообщает ему фамилию, имя, отчество врача и наименование его врачебной специальности, фактический адрес поликлиники, в которой осуществляется прием;
* предупреждает гражданина о необходимости представить документы, указанные в пункте\_9 настоящего Порядка при личном, посещении медицинской организации.

В случае обращения заявителя по телефону сотрудник регистратуры поликлиники № 1 и поликлиники №2, ответственный за прием заявок (запись) на прием к врачу:

* согласовывает с заявителем дату и время приема; сообщает ему фамилию, имя, отчество врача и наименование его врачебной специальности, фактический адрес поликлиники, в которой осуществляется прием;
* предупреждает заявителя о необходимости представить документы, указанные в пункте 10 настоящего Порядка при личном посещении медицинской организации;

Путем электронной записи гражданина или заявителя на прием через соответствующие сетевые ресурсы (портал государственных услуг РФ <http://www.gosuslugi.ru/> и региональный портал электронной записи ЬПр://регистратура52.рф).

В случае электронного приема заявок (записи) на прием к врачу личность гражданина устанавливается автоматически при вводе персональных данных.

1. Срок осуществления приема заявки (записи) на прием составляет:
* при личном обращении и при обращении по телефону – не более 8 минут;
* при записи в электронном виде определяется скоростью Интернет-соединения и ввода данных гражданина.

7, Сведения о лицах, записавшихся на прием по неэлектронным каналам связи формируются на срок не более, чем на 14 календарных дней. Размещение электронного расписания для записи в электронном виде производится на срок не менее двух недель. В день приема сведения передаются сотрудником регистратуры врачу, ведущему амбулаторный прием.

1. Если прием врачом в назначенную дату (время) невозможен после того, как запись к данному врачу произведена, гражданин или заявитель информируются об этом с использованием средств телефонной связи.

При этом в сообщении гражданин или заявитель уведомляются о возможности записи на прием к другому врачу в назначенный день, либо записи к врачу на другой день. Процедура данной записи на прием осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

1. В назначенный день приема, не позднее, чем за 10 минут до назначенного времени приема врача, гражданин должен обратиться в регистратуру поликлиники и предъявить:
* документ, удостоверяющий личность (свидетельство о рождении – для детей, не достигших возраста 14 лет),
* полис обязательного медицинского страхования,
* страховое свидетельство государственного пенсионного страхования.
1. Заявитель 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 гражданина: паспорт ребенка достигшего 14 летнего возраста, свидетельство о рождении – для детей, не достигших возраста 14 лет,

полис обязательного медицинского страхования гражданина;

* страховое свидетельство государственного пенсионного страхования гражданина.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для записи на прием к врачу, отсутствуют.