Регламент по предоставлению услуги «запись на прием к врачу»

1)    Услуга «запись на прием к врачу» осуществляется посредством следующих источников:

 - единый портал;

 - единый номер горячей линии министерства (контакт-центра) 8-800-200-26-03;

 - информационный киоск (инфомат), установленный в фойе медицинской организации;

 - телефоны регистратуры медицинской организации 32-74-24 и 32-00-81;

 - при личном обращении в регистратуру медицинской организации.

2)    Все вышеперечисленные источники записи являются равноценными. Не допускается предоставление преимущества при оказании услуги тому или иному лицу, застрахованному в системе обязательного медицинского страхования (ОМС) в зависимости от источника получения услуги.

3)    Интервалы времени для записи на прием должны быть доступны для лиц, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования в полном объеме, независимо от источника получения услуги.

4)    Результатом предоставления услуги является резервирование за лицом, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования, времени приема врача с последующей гарантией посещения врача в зарезервированное время.

5)    Обязательным условием для получения услуги (за исключением получения услуги при личном посещении регистратуры) является регистрация лиц, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования, в информационной системе медицинской организации. Для прохождения процедуры регистрации гражданину или его законному представителю необходимо лично явится в регистратуру поликлиники. Имея при себе актуальный полис обязательного медицинского страхования и документ, удостоверяющий личность, законный представитель так же должен иметь доверенность.

ВНИМАНИЕ! Информация для граждан, записавшихся через портал zdrav26.ruи через телефон горячей линии МЗ СК:

 За 30 минут до приема пройти процедуру идентификации в 1 окне регистратуры, т.е. предоставить полис, паспорт, подтвердить время приема и фамилию специалиста, к которому зарезервирован талон на прием.6

6)    Если пациент по каким-либо причинам не может в назначенное время явиться на прием к врачу он должен известить об этом сотрудника регистратуры по телефонам 32-22-55 или 32-95-39.

7)    Врач имеет право отказать гражданину в предоставлении приема в случае, если гражданин обратился за получением услуги позже указанного в талоне на прием к врачу даты и времени, либо в случае нарушения гражданином других условий предоставления услуги.

Перечень ограничений при записи на прием:

 А) ограничение по территориально-участковому признаку. Участковые врачи поликлиники закрепляются за участком. Услуга предоставляется только тем заявителям, которые прикреплены к соответствующему участку обслуживания поликлиники по адресу регистрации либо в соответствии с заявлением на прикрепление.

 Б) ограничение по наличию на правления на прием. Услуга предоставляется только тем гражданам, у которых есть в наличие направление в ГБУЗ СК «ПГП №1» на медицинскую услугу, осуществляемую специалистом, к которому производилась запись на прием. Направление так же может быть выдано к конкретному специалисту, специалисту определенной специальности или должности. Исключение только для граждан, стоящих на «Д» учете у соответствующего врача.

 В) ограничение по возрастному признаку. Услуга предоставляется только тем гражданам, возраст которых соответствует возрастному диапазону, обслуживаемому врачом. Согласно лицензии ГБУЗ СК «ПГП №1» обслуживает только лиц 18 лет и старше, за исключением травматологического отделения.

8)    В случае внештатной ситуации (больничный лист врача либо отпуск без сохранения заработной платы по семейным обстоятельствам) сотрудник регистратуры осуществляет обзвон записавшихся на прием (при наличии телефона в базе данных, указанного в заявлении на прикрепление)с предложением перезаписаться, при наличии свободных талонов к другому врачу по профилю, либо с предложением ожидать выход врача. При этом ранее выданные талоны аннулируются.

9)    В случае отсутствия врача, связанного с обучением, конференцией или командировкой в МЗ СК медицинская сестра врач, либо сам врач, осуществляет урегулирование данного вопроса пациентом посредством телефонной связи на свое усмотрение.

10)    Плановые талоны по всем ресурсам выставляются исключительно на первичный прием. Запись на повторный прием осуществляет лечащий врач при необходимости. Запрещается запись повторного приема на время первичного. Повторный прием граждан осуществляется врачами во второй половине приема. Данные о повторном приеме вносятся в программу МИС КСАМУ в соответствующие слоты для повторного приема. Сотрудникам регистратуры запрещено записывать пациентов на повторный прием и занимать слоты повторного приема пациентами, которым необходим первичный осмотр или консультация. Данное условия является обязательным для выполнения и является предварительным звеном для формирования электронной медицинской карты.

11)   Не допускается ограничений при осуществлении экстренной помощи.

12)   Неотложная помощь оказывается в кабинете неотложной помощи (каб. №318) для граждан при наличии полиса ОМС без предварительной записи.

13)   Вызов врача на дом для оказания неотложной помощи на дому осуществляется по телефону 32-22-55 с 08-00 до 11-00 для граждан, находящихся на момент вызова врача в зоне обслуживания поликлиники и фиксируется в программном продукте МИС КСАМУ для дальнейшей обработки врачом. Регистратор обязан производить запись вызова на дом, руководствуясь территориально-участковым принципом. Исключения могут быть только для пары врач-пациент, если врач дал свое личное согласие на обслуживание данного пациента вне зоны своего обслуживания.

14)   Расписание приема обновляется каждую пятницу во второй половине дня на 7 календарных дней вперед, так чтобы суммарно на момент обновления расписание было доступно не менее чем на 14 календарных дней вперед.