



Административный регламент по предоставлению государственной услуги по записи на прием к врачу ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника»

1. Общие положения

1.1. Порядок предоставления государственной услуги "Запись на прием к врачу" (далее - Услуга) разработан в целях повышения качества оказания данной государственной услуги и определяет последовательность осуществления действий (административных процедур), сроки и место при ее оказании.

1.2. Порядок разработан в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 30.10.2017 № 624 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Мурманской области по предоставлению государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу в государственные учреждения здравоохранения Мурманской области».

1.3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии с Уставом ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника» и лицензии на право осуществления медицинской деятельности.

1.4. Порядок оказания Государственной услуги "Запись на прием к врачу" является обязательным для всех амбулаторно-поликлинических подразделений ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника» (далее – МО).

1.5 Услуга «Запись на прием к врачу» предоставляется:

- по телефонам предварительной записи Call-центра;
- через портал здравоохранения;
- в регистратурах структурных подразделений МО.

1.6 Получателями услуги «Запись на прием к врачу» (далее – Услуга) являются:

- граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства (далее – заявители), застрахованные в системе обязательного медицинского страхования, проживающие на территории медицинского обслуживания ГОАУЗ «МОСП»;

- застрахованные по обязательному медицинскому страхованию граждане от 18 лет и старше, выбравшие МО для получения первичной медико-санитарной помощи и прикрепленные к МО в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

1.7. В случаях, требующих экстренной и неотложной медицинской помощи Услуга оказывается всем гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства.

1.8. В случаях, не требующих экстренной медицинской помощи, Услуга оказывается заявителям, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования.

1.9. Результатом оказания Услуги является:

- запись на прием к врачу,
- отказ в записи на прием к врачу.

1.10. Информация о порядке оказания Услуги является общедоступной. Заявители могут получить информацию о порядке оказания Услуги следующими способами:

- на информационных стендах, расположенных в структурных подразделениях МО,
- в регистратурах структурных подразделений,
- посредством письменного обращения по почте и электронным каналам связи,
- на официальном интернет-сайте МО,
- посредством телефонной связи с операторами Call-центра МО,
- при личном обращении.

1.11. Информация об Услуге включает в себя:

- перечень документов, которые гражданин должен предоставить при записи на прием к врачу и при получении медицинской помощи в ГОАУЗ «МОСП»;
- форма заявления о прикреплении к ГОАУЗ «МОСП», которое заполняет гражданин, выбравший данную медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи,
- порядок предварительной записи на прием к врачам, правила вызова врача на дом;
- расписание приема врачей и работы лечебно-диагностических подразделений (указывается фамилия, имя, отчество врача полностью, специальность, номер кабинета, дни и часы приема);
- порядок обращения к дежурному администратору, номер кабинета, номер телефона, ФИО администратора;
- порядок подачи обращения к администрации медицинской организации по вопросам организации амбулаторно-поликлинической помощи, порядка записи в медицинской организации.

2. Состав услуги

2.1. Согласование с Заявителем времени приема и выбора врача, который будет оказывать медицинские услуги или информирования о причине отказа в оказании Услуги.

2.2. Регистрация записи на прием к врачу в медицинской информационной системе МО.

3. Сроки и порядок оказания Услуги

3.1 Сроки и порядок предоставления услуги устанавливаются для каждой формы записи на прием к врачу в рамках Программы государственных гарантий оказания населению Мурманской области бесплатной медицинской помощи.

3.1.1. Предварительная запись осуществляется на срок до 7 календарных дней при оказании услуги посредством телефонной связи с Call-центром и до 15 календарных дней, при записи на Интернет - порталах.

3.1.2. Запись на прием к врачу для оказания неотложной стоматологической помощи осуществляется регистратором при личном обращении в день обращения.

3.1.3. Вне очереди осуществляется запись на прием к врачу следующих категорий граждан:

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- Герои России, СССР, Социалистического Труда и лица, награжденные орденами Славы трех степеней;
- ветераны боевых действий;
- Почетные доноры РФ;
- лица, пострадавшие от ядерных испытаний и аварии в Челябинской области, на Чернобыльской АЭС и других объектах;
- беременные женщины;
- инвалиды I и II группы.

3.2. Перечень необходимых документов, требуемых от граждан для предоставления услуги «запись на прием к врачу»:

- документ, удостоверяющий личность заявителя (при обращении в регистратуру - предоставляется в оригинале);
- полис обязательного медицинского страхования в Российской Федерации (действующий на момент обращения);
- документ, удостоверяющий личность законного представителя несовершеннолетнего ребенка (возраст до 15 лет);
- свидетельство о рождении (для детей до 14 лет).

При необходимости:

- направление лечащего врача,
- документ, подтверждающий отношение к льготной категории граждан;

3.2.1. За предоставление недостоверных или искаженных сведений гражданин несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации

3.2.2. Требовать от пациента документы, не предусмотренные настоящим порядком, не допускается.

3.3. Основания для отказа в предоставлении услуги

Отсутствие у заявителя документов, указанных в п.3.2. данного порядка или предоставление документов не в полном объеме (за исключением состояний здоровья, требующих неотложной медицинской помощи).

3.4. Порядок предоставления услуги

3.4.1. Запись на прием к врачу для оказания плановой медицинской помощи по телефону Call-центра:

При обращении за услугой заявитель сообщает:

- Ф.И.О пациента;
- дату рождения пациента;
- номер полиса обязательного медицинского страхования Российской Федерации или серию, номер паспорта гражданина Российской Федерации, или серию, номер свидетельства о рождении, или номер СНИЛС пациента;
- контактный телефон заявителя или пациента.

Оператор предварительной записи информирует заявителя о наличии свободных талонов на первичный прием к специалистам учреждения, после согласования с заявителем даты и времени приема, осуществляет запись на прием с внесением всех необходимых сведений в медицинскую информационную систему МО и сообщает о необходимости обращения заявителя в регистратуру структурного подразделения (в день явки), не позднее, чем за 15-20 минут до назначенного времени.

Запись на первичный прием оператором Call-центра производится при условии:

- отсутствия уже имеющейся первичной записи заявителя на прием к специалисту, сделанной ранее (до истечения назначенной даты приема или добровольного отказа заявителя) и при отсутствии назначенных специалистом повторных приемов;

- наличия персональных данных пациента в информационной медицинской системе медицинской организации;

- наличия согласия на обработку персональных данных пациента.

Если пациенту было отказано в записи на прием к врачу по причине отсутствия согласия на обработку персональных данных и при наличии свободных талонов в момент его обращения в Call-центр МО, то при предоставлении заявителем согласия на обработку персональных данных и копий документов указанных в пункте 3.2. в течении трех рабочих дней с момента отказа, запись пациента на прием производится учреждением самостоятельно на свободное время приема специалистов, по согласованию даты и времени с заявителем.

3.4.2. Запись на прием к врачу для оказания неотложной стоматологической помощи:

- сотрудник регистратуры структурного подразделения проверяет документы, предоставленные для записи на прием к врачу, на соответствие требованиям Порядка;

- регистрирует необходимые сведения в медицинскую информационную систему МО;

- направляет пациента к специалисту соответствующего профиля.

3.4.2.1. Запись к врачу для оказания неотложной стоматологической помощи на дому:

- Вызовы поступают в регистратуры структурных подразделений учреждения непосредственно от населения (по телефону или при личном обращении родственников).

- Регистрация поступивших вызовов осуществляется с использованием «Книги вызовов врачей на дом». При регистрации в обязательном порядке указывается время, дата поступления информации, персональные данные пациента и повод к вызову.

3.4.3. Запись на прием для оказания плановой стоматологической помощи осуществляется через Интернет-портал:

- polarmed.ru - Интернет-портал здравоохранения Мурманской области;

- gosuslugi.ru - федеральный Интернет-портал.

3.4.3.1. Запись на порталах осуществляется в соответствии с правилами и инструкциями указанных Интернет-порталов.

3.4.4. Запись на прием к специалистам в регистратурах структурных подразделений МО осуществляется:

- при очном обращении гражданина за получением хирургической стоматологической помощи, при неотложных показаниях, к гигиенистам стоматологическим, специалистам, ведущим пародонтологический прием.

4. Контроль оказания Услуги

4.1. Руководители структурных подразделений проводят:

- оперативный мониторинг осуществления записи на прием к специалистам с лечебно-диагностической целью;

- анализ целей обращений пациентов за стоматологической помощью, с целью оптимизации потоков пациентов на прием к врачам и на диагностические исследования;

- своевременность и обоснованность проводимой маршрутизации пациентов в МО;

- социологический опрос (анкетирование) пациентов о доступности медицинской помощи в подведомственной поликлинике;

- при возникновении проблем с записью больных, в оперативном порядке принимают меры по исправлению ситуации (работа с дежурным врачом, с руководителями структурных подразделений, перераспределение нагрузки врачей и иное);

- систематический анализ доступности Услуги.