**Регламент услуги приём к врачу**

**Регламент по предоставлению краевым бюджетным учреждением здравоохранения «Владивостокская стоматологическая поликлиника № 2»**

услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу»

1. 1. Общие положения

1.1. Регламент по предоставлению услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу» (далее – регламент) разработан в целях обеспечения прав граждан, обратившихся в краевое бюджетное учреждение здравоохранения «Владивостокская стоматологическая поликлиника № 2» (далее – граждане).

1.2. Органом администрации Приморского края ответственным за предоставление услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – услуга), является департамент здравоохранения Приморского края (далее – Департамент).

1.3. Предоставление услуги осуществляется краевым государственным бюджетным  учреждением здравоохранения «Владивостокская стоматологическая поликлиника № 2», оказывающим амбулаторную медицинскую помощь (далее – Учреждение).

1.4. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации;
* Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Законом Российской Федерации от 28.06.1991 № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.11.2014 № 1273 "О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов";
* Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 № 255 «О порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;
* Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.07.2005 № 487 «Об утверждении порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»;
* Постановлением Администрации Приморского края от 30.12.2013 г. № 510 - па «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае  на 2014 год и плановый период 2015 и 2016 годов (с изменениями на 10.11.2014 г.)».

1.5. Непосредственным конечным результатом предоставления услуги при максимальном соблюдении прав пациента являются:

1.5.1 запись на прием к врачу;

1.5.2 отказ в предоставлении услуги.

Основания для отказа в предоставлении услуги приведены в пункте 2.3 настоящего регламента.

1.6. Услуга предоставляется всем гражданам, обратившимся в Учреждение (далее – пациенты), при соблюдении условий настоящего регламента.

Льготные категории граждан для получения услуги:

1) Герои Социалистического Труда;

2) полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

3) инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий;

4) Герои Советского Союза;

5) Герои Российской Федерации;

6) полные кавалеры ордена Славы;

7) инвалиды I, II и III групп;

8) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств;

9) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС и ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне и других объектах;

10) несовершеннолетние дети-инвалиды;

11) несовершеннолетние дети из многодетных семей;

12) несовершеннолетние дети, находящиеся под опекой (попечительством).

Данные пациенты имеют право на получение услуги вне очереди. Для получения услуги вне очереди указанные категории граждан должны предъявить документы, подтверждающие наличие права на получение услуги вне очереди.

1. 2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления услуги:

2.1.1. Для получения информации о порядке предоставления услуги пациенты обращаются лично или по телефону в регистратуру Учреждения.

2.1.2. Режим работы Учреждения: 6 дней в неделю (за исключением воскресенья и праздничных дней) с понедельника по пятницу - с 07:15 до 20:00 часов; в субботу – с 07:15 до 13:00 часов.

2.1.3. Общая информация об Учреждении приведена в приложении к настоящему регламенту, а также размещена на официальном сайте: [www.vlstom2.ru](http://www.vlstom2.ru/).

2.1.4. Информирование пациента осуществляется посредством:

- публикации настоящего регламента в средствах массовой информации;

- размещения регламента на официальном сайте: [www.vlstom2.ru](http://www.vlstom2.ru/);

- размещения настоящего регламента на информационных стендах в Учреждении;

- информирования пациента об услуге медицинским регистратором Учреждения (далее – медрегистратор).

Сведения о ходе предоставления услуги можно получить у медрегистратора или заведующих отделениями Учреждения.

2.1.5. Учреждение обеспечивает пациента доступной и достоверной информацией, включающей сведения о его наименовании, местонахождении, режиме работы, о порядке получения информации по вопросам предоставления услуги.

Информация об услуге является открытой и общедоступной для всех заинтересованных лиц.

2.1.6. Для получения информации о процедуре предоставления услуги пациент вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону в регистратуру Учреждения;

- в письменном виде в адрес главного врача Учреждения.

2.1.7. Медрегистраторы, ответственные за предоставление услуги, осуществляют информирование граждан:

- о месте нахождения Учреждения и графике работы врачей-специалистов Учреждения;

- о справочных телефонах;

- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги.

2.1.8. Основными требованиями к форме и характеру информирования пациентов о порядке предоставления услуги являются:

- достоверность и полнота информации;

- четкость в изложении информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

2.1.9. Информационные стенды оборудуются для граждан в доступном месте в помещениях Учреждения. На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:

- режим работы Учреждения;

- режим работы специалистов;

- условия оказания медицинской помощи;

- перечень категорий лиц, имеющих право на получение услуги вне очереди;

- телефоны регистратуры;

- перечень документов, представляемых пациентом для получения услуги;

- необходимая оперативная информация о предоставлении услуги;

- блок-схема порядка предоставления услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу» (форма 1);

- краткое описание процедуры предоставления услуги.

При изменении условий и порядка предоставления услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом с пометкой «Важно».

Также информация о внесении изменений размещается в сети Интернет на официальном сайте: [www.vlstom2.ru](http://www.vlstom2.ru/).

2.1.10. При обращении пациента за информацией по телефону или лично информирование, консультирование и запись граждан осуществляется медрегистратором.

2.1.10.1. Информирование по телефону:

- при ответе на телефонный звонок медрегистратор должен назвать наименование Учреждения, свою фамилию, имя, отчество и предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить цель обращения;

- во время разговора следует избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- медрегистратор не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки его полномочий, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления услуги;

- продолжительность разговора по телефону не должна превышать 5 минут.

2.1.10.2. Личное консультирование:

- при личном обращении пациента медрегистратор должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность.

2.1.11. Медрегистратор должен корректно и внимательно относиться к пациенту, не унижая его чести и достоинства.

2.2. Сроки и условия предоставления услуги:

2.2.1. Прием пациентов осуществляется в часы работы Учреждения согласно порядку предоставления услуги, утвержденному приказом по Учреждению от 16.01.2017г. № 67  «Об утверждении Порядка предоставления медицинской помощи в КГБУЗ «ВСП № 2».

2.2.2. При личном обращении пациента в регистратуру Учреждения предоставление услуги осуществляется в день обращения;

2.2.3. Сроки прохождения отдельных процедур, необходимых для предоставления услуги:

- консультирование и рассмотрение обращения пациента медрегистратором - 5 минут;

- заполнение  медрегистратором документа «Талон амбулаторного пациента» (утвержденного приказом главного врача КГБУЗ «Владивостокская стоматологическая поликлиника № 2» от 19.01.2016 г. № 56) (далее – Талон) - 5 минут (форма 2).

2.2.4. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении в регистратуру и при получении результата предоставления услуги – 20 минут;

2.3. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие документов, которые пациент должен представить для получения услуги (подпункт 2.5.1 настоящего регламента);

- запись на приём к врачу Учреждения снята самим пациентом;

- нарушение пациентом общепринятых норм поведения (оскорбление сотрудников и пациентов Учреждения, неадекватное поведение, алкогольное или токсическое опьянение и др.).

Медицинская помощь по экстренным показаниям может быть предоставлена без предъявления документов. Отсутствие у пациента документов не может являться причиной отказа в экстренной медицинской помощи.

2.4. Требования к местам предоставления услуги:

2.4.1. Учреждение, должно располагаться недалеко от остановок общественного транспорта.

2.4.2. Центральный вход в помещение должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей полное наименование и график работы Учреждения.

2.4.3. Помещения Учреждения, в которых предоставляется услуга, должны содержать:

- информационные стенды, организованные в соответствии с требованиями подпункта 2.1.8 настоящего регламента;

- средства пожаротушения;

- помещения для ожидающих пациентов с местами для сидения.

2.5. Документы, необходимые для предоставления услуги.

2.5.1. При личном обращении в регистратуру Учреждения пациенту необходимо представить:

- паспорт;

- полис обязательного или добровольного медицинского страхования (при наличии);

- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС);

- документ пациента, подтверждающий отношение к льготной категории граждан, если он относится к таковой.

2.5.2. Требовать от пациента документы, не предусмотренные подпунктом 2.5.1, не допускается.

2.6. Услуга предоставляется бесплатно.

1. 3. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме.

3.1. Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих процедур:

3.1.1 обращение гражданина в регистратуру Учреждения лично или по телефону;

3.1.2 консультирование и рассмотрение обращения пациента медрегистратором;

3.1.3 заполнение  медрегистратором документа «Талон амбулаторного пациента».

Последовательность действий при предоставлении услуги приведена в блок-схеме порядка предоставления услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу» (форма 1).

3.2. Порядок обращения пациента на предоставление услуги.

3.2.1. Основанием для начала действий по предоставлению услуги является приём и регистрация медрегистратором обращения пациента. Процедура осуществляется при обращении пациента в регистратуру лично или по телефону.

3.2.2. При обращении в Учреждение пациент имеет право на выбор врача, с учетом согласия этого врача.

3.2.3. Предварительный прием заявок (запись) на прием к врачу осуществляется в удобные для пациента день и время в часы работы Учреждения.

3.2.4. Для получения услуги пациент должен предъявить медрегистратору документы, указанные в подпункте 2.5.1 настоящего регламента.

3.3. Консультирование и рассмотрение обращения пациента медрегистратором.

3.3.1. При принятии обращения пациента медрегистратор  самостоятельно принимает решение и разъясняет пациенту информацию:

- о дальнейших действиях пациента;

- о возможности обращения за медицинской помощью по неотложным показаниям, при наличии показаний.

3.3.2. При личном обращении пациента медрегистратор производит проверку представленных документов согласно перечню документов, указанному в подпункте 2.5.1 настоящего регламента.

В случае представления гражданином документов, не соответствующих перечню подпункта 2.5.1 медрегистратор вправе отказать гражданину в предоставлении услуги с указанием причин отказа и возможностей их устранения.

Если имеются основания для отказа в предоставлении услуги, но гражданин настаивает на ее предоставлении, медрегистратор направляет гражданина к заведующему отделением Учреждения.

3.4. Заполнение медрегистратором Талона.

3.4.1. Запись на прием к врачу на текущий день осуществляется медрегистратором ежедневно в течение всего рабочего дня.

3.4.2. При личном обращении гражданина в регистратуру Учреждения медрегистратор осуществляет запись пациента на прием к врачу и выписывает Талон назначения (утвержденного приказом главного врача КГБУЗ «Владивостокская стоматологическая поликлиника № 2» от 19.01.2016г. № 56), в соответствии с расписанием врача.

3.4.3. По предварительной записи на прием к врачу Талон назначения  выдается в регистратуре в день назначенного приема в течение рабочего дня Учреждения, но не позднее, чем за 15 минут до назначенного времени приема.

3.4.4. Медрегистратор заполняет электронную форму Талона посредством внесения данных гражданина в базу данных Учреждения, заполняя соответствующие поля. После заполнения электронной формы Талона производится его печать.

Медрегистратор  разъясняет о  времени приема и номере кабинета врача, осуществляющего прием, выдает талон назначения пациенту на руки.

3.4.5. При обращении пациента в регистратуру Учреждения по телефону медрегистратор осуществляет предварительную запись на прием к врачу посредством внесения данных гражданина в базу данных Учреждения, заполняя соответствующие поля.

Для получения услуги пациент должен сообщить медрегистратору фамилию, имя, отчество, место жительства в соответствии с данными, указанными в страховом полисе.

При записи на прием к врачу по телефону, по сведениям, называемым пациентом, посредством внесения в базу данных Учреждения формируется электронная форма Талона.

После заполнения электронной формы Талона медрегистратор сообщает пациенту дату и время приема врача, осуществляющего прием.

Печать Талона производится при непосредственном (личном) обращении пациента в регистратуру Учреждения.

Гражданин, обратившийся за получением услуги по телефону, обязан не позднее 15 минут до назначенного времени приема, обратиться в регистратуру Учреждения и предоставить документы, указанные в подпункте 2.1.5. настоящего регламента.

3.5. Прием пациента  врачом-стоматологом, зубным врачом осуществляется в день обращения при наличии свободных талонов. Оказание помощи  по неотложным показаниям  осуществляется в день обращения, без предварительной записи.

1. 4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений настоящего регламента (далее - текущий контроль) осуществляется главным врачом Учреждения, заведующими отделений, должностными лицами Департамента.

4.2. Текущий контроль осуществляется при:

- проведении плановых проверок;

- проведении внеплановых контрольных мероприятий;

- получении жалоб от граждан по оказанию услуги.

4.3. Текущий контроль осуществляется посредством проведения руководителем Учреждения, заведующими отделений, должностными лицами Департамента  проверок полноты и качества исполнения положений настоящего регламента, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения пациентов, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, участвующих в предоставлении услуги.

4.4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главным врачом Учреждения.

4.5. Ответственность должностных лиц.

4.5.1. Главный врач Учреждения, заведующие отделениями несут юридическую ответственность за организацию работы по предоставлению услуги в соответствии с настоящим регламентом и иными нормативными правовыми актами, устанавливающими требования к осуществлению контроля за обеспечением полноты и качества предоставления услуги.

4.5.2. Медрегистраторы несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения процедур, установленных настоящим регламентом.

4.5.3. Должностные лица Учреждения, участвующие в предоставлении услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество исполнения положений настоящего регламента.

4.6. В рамках контрольных мероприятий проводятся комплексные и тематические проверки.

4.6.1. При проведении комплексной проверки рассматривается исполнение регламента в целом.

4.6.2. При проведении тематической проверки решаются вопросы, связанные с исполнением определенной процедуры.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан действиями (бездействием) должностных лиц Учреждения, участвующих в исполнении регламента, виновные лица привлекаются к дисциплинарной, гражданско-правовой, административной или уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Главный врач Учреждения обязан:

4.7.1 обеспечить разъяснение и доведение настоящего регламента до всех работников Учреждения;

4.7.2 организовать информационное обеспечение процесса предоставления услуги в соответствии с требованиями настоящего регламента.

1. 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего услугу, а также должностных лиц

5.1. Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществлённых (принятых) в ходе предоставления услуги.

5.2. Пациенты имеют право обратиться в Учреждение и Департамент с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу) почтой.

5.2.1. Личный прием пациентов осуществляют:

- главный врач, заведующие отделениями  в Учреждении в соответствии с графиком работы;

- руководитель и сотрудники Департамента в соответствии с графиком приёма граждан, который размещается на информационных стендах Учреждения.

При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия пациента, может быть дан устно в ходе личного приема пациента. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приёма пациенту может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.2.2. Жалоба пациента в письменной форме должна содержать следующую информацию:

5.2.2.1 фамилия, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства или место нахождения;

5.2.2.2 должность, фамилия, имя и отчество работника Учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

5.2.2.3 суть обжалуемого действия (бездействия).

5.2.3. Дополнительно в заявлении могут быть указаны:

5.2.3.1 причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);

5.2.3.2 обстоятельства, которые пациент считает нарушающими его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

5.2.3.3 иные сведения, которые пациент считает необходимым сообщить.

К обращению (жалобе) могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении (жалобе) информацию.

Письменная жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня ее регистрации. В исключительных случаях, когда для проверки решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительной срок, допускается продление сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается пациенту, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.3. Пациент может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действии (бездействии) должностных лиц Учреждения, нарушении положений настоящего регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики, нарушении графика работы указанными лицами по телефону Департамента: 241-35-14 или по электронной почте: .

5.4. По фактическому исполнению регламента пациент вправе обжаловать действия (бездействие), решения должностных лиц Учреждения, Департамента в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.5. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

5.6. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные ответы.

Главный врач                                                                      М.В. Андрейченко

Приложение

к регламенту по предоставлению краевым государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Владивостокская стоматологическая поликлиника № 2» Владивостокского городского округа услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу»

Общая информация об Учреждении

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Наименование муниципального учреждения здравоохранения | КГБУЗ «Владивостокская стоматологическая поликлиника № 2» |
| 2 | Режим работы учреждения | Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница (кроме праздничных дней) – с 07.15до 20.00 часов; суббота – с 07.15 до 13.00 часов. |
| 3 | Адрес места расположения | 690077, г. Владивосток, ул. 50 лет ВЛКСМ,17 |
| 4 | Адрес(а) (подразделения, филиала), где фактически предоставляется услуга | - 690077, г. Владивосток, ул. 50 лет ВЛКСМ,17 (отделение терапевтической стоматологии)  - 690016, г. Владивосток, ул. Борисенко,31 (отделение детской стоматологии) |
| 5 | Адрес электронной почты | vlstom2\_05@mail.ru |
| 6 | Главный врач | Андрейченко Марина Владимировна |
| 7 | Заведующая отделением терапевтической стоматологии | Костина Тамара Васильевна |
| 8 | Заведующая отделением детской стоматологии | Глебова Татьяна Дмитриевна |
| 9 | Номер телефона регистратуры отделения терапевтической стоматологии | - (4232) 25-57-81 |
| 10 | Номер телефона регистратуры  отделения детской стоматологии | - (4232) 63-67-49 |
| 11 | Медрегистраторы отделения терапевтической стоматологии | - Щегельская Ольга Валерьевна, Денисюк Зоя Ивановна |
| 12 | Медрегистраторы отделения детской стоматологии | - Чепусова Елизавета Александровна, Быстрова Елена Евгеньевна |

Главный врач                                                                                                                                 М.В. Андрейченко

**БЛОК-СХЕМА**

порядка предоставления  услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – запись на прием)

Обращение пациента в краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения

Регламент по предоставлению краевым государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Владивостокская стоматологическая поликлиника № 2» услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| лично | | по телефону | |
| strelka | | https://vlstom2.ru/images/ico/strelka.gif | |
| консультирование, прием и обработка документов пациента | | консультирование, прием и обработка документов пациента | |
| https://vlstom2.ru/images/ico/strelka.gif | https://vlstom2.ru/images/ico/strelka.gif | https://vlstom2.ru/images/ico/strelka.gif | https://vlstom2.ru/images/ico/strelka.gif |
| отказ в записи на прием | запись на прием | запись на прием | отказ в записи на прием |
| https://vlstom2.ru/images/ico/strelka.gif | https://vlstom2.ru/images/ico/strelka.gif | https://vlstom2.ru/images/ico/strelka.gif | https://vlstom2.ru/images/ico/strelka.gif |
| основание  отказа  заполнение | заполнение документа «Талон  амбулаторного пациента»  и амбулаторной карты, выдача «Талона назначения» | приход пациента не  позднее 15 минут  до приема врача | основание  отказа  заполнение |