

Порядок организации предварительной записи на прием к врачу в ГАУЗ «Городская поликлиника №2»

1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества и доступности медицинской помощи населению
2. Порядок определяет сроки и последовательность действий граждан и персонала ГАУЗ «Городская поликлиника №2» при организации предварительной записи на прием к врачу.
3. Результатами работы Порядка являются:
 - обеспечение соблюдения условий для оказания медицинской помощи в соответствии с Программой государственных гарантий оказания населению Республики Бурятия бесплатной медицинской помощи, в том числе сроков оказания медицинской помощи;
 - повышение доступности амбулаторно-поликлинической помощи путем организации различных форм записи на прием к врачу;
 - гарантированное получение гражданами необходимой медицинской помощи в соответствии с датой и временем, указанными при формировании записи.
4. Информация о порядке записи пациентов на прием к врачу размещается на информационных стендах, в инфокиосках, на официальном сайте поликлиники в сети Интернет: <http://gp2rb.ru> в разделе «Для пациента».
5. Информация о порядке записи пациентов на прием к врачу может быть представлена гражданам по телефону Горячей линии – 500-545, по телефону администратора 500-145.
6. Право на осуществление записи на прием к врачу имеет пациент, в установленном порядке прикрепленный для медицинского обслуживания к ГАУЗ «Городская поликлиника №2», о чем должна быть отметка в Едином регистре лиц, застрахованных в системе ОМС.
7. Предварительная запись пациентов на прием для получения первичной медико-санитарной помощи осуществляется посредством:
 - телефонной связи по многоканальному номеру контакт-центра (37-95-91 для взрослой поликлиники, 37-90-94 для детской поликлиники);
 - электронной записи с помощью сети интернет через портал Госуслуг, на портале registratura03.ru;
 - электронных терминалов самозаписи (инфоматов), установленных в фойе поликлиники (в часы работы поликлиники);
 - телефонов общего пользования (ТОП), расположенных на всех этажах и во

всех зданиях поликлиники;

- обращения непосредственно в регистратуру (фронт-офис) поликлиники к администраторам электронных информационных столов;
- непосредственно на приеме у врача.

При наличии показаний участковый врач осуществляет запись к неврологу, кардиологу, эндокринологу. На повторный прием осуществляется запись непосредственно в кабинете врача.

8. На плановый прием по поводу заболеваний предварительная запись осуществляется в обязательном порядке

9. Без предварительной записи осуществляется прием врача дежурного терапевта пациентов с острой формой заболевания или со значительным обострением хронического заболевания. Медицинская помощь по экстренным показаниям может быть предоставлена без предъявления документов. Отсутствие у заявителя (пациента) документов не может являться причиной отказа в экстренной медицинской помощи.

10. В соответствии с ТПГ срок ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), врачами-педиатрами участковыми не должны превышать 24 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;

- проведения консультаций врачей-специалистов не должны превышать 14 календарных дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;

- проведения диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 14 календарных дней со дня назначения

11. Предварительная запись по расписанию открывается ежедневно (кроме пятницы) с 8.00 на 14 дней вперед к узким специалистам и далее ежедневно открывается на последующие дни.

12. О любых изменениях даты и времени приема врача администратор поликлиники оповещает пациентов записанных на прием.

13. Врач ведет прием строго в соответствии с очередностью пациентов записанных на прием предварительно, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи. Об оказании экстренной медицинской помощи врач обязан уведомить очередных пациентов.

14. Пациенты при обращении в Регистратуру поликлиники (фронт-офис) указывают причину обращения и предъявляют обязательные для записи документы : паспорт, действующий полис ОМС, а также документы, подтверждающие отношение пациента к льготной категории граждан, если он к ней относится.

15. При обращении пациента через контакт-центр или очно во фронт-офис

администратор должен:

- идентифицировать пациента по базе данных МИС;
 - при необходимости, актуализировать паспортные данные пациента в МИС
 - определить наличие прикрепления к поликлинике;
- Определить услугу и профиль врача в МИС, к которому требуется запись на прием;
- выбрать удобное для визита к врачу время, если в расписании имеется свободное время для записи;
 - в случае отсутствия свободного времени для записи на прием к указанному врачу, уведомить об этом пациента, подобрать и предложить пациенту запись на прием к другому врачу, в соответствии с требуемой услугой и профилем врача;
 - осуществить запись пациента в МИС на прием к врачу;
 - информировать пациента о произведенной учетной записи;
 - информировать пациента о способах записи пациента на прием к врачу, в том числе о возможности отмены записи через интернет, при обращении по телефону контакт-центра или в регистратуру
 - отменить запись пациента в МИС на прием к врачу, при соответствующем обращении пациента в учреждение.

16. Запись пациентов на врачебный прием администратор электронного информационного стола фронт-офиса производит в соответствии с талоном, полученным пациентом в терминале управления живой очередью.

17. Основанием для отказа и (или) приостановления записи на врачебный прием в плановой форме является:

- нарушение пациентом общепринятых норм поведения (оскорбление сотрудников и пациентов поликлиники, неадекватное демонстративное поведение, алкогольное или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие либо наличие неполного перечня документов, которые пациент должен предоставить для записи на плановый врачебный прием;
- отсутствие требуемой государственной услуги в Лицензии на медицинскую деятельность и в Перечне услуг, утвержденных комиссией по тарификации медицинских услуг в системе ОМС республики Бурятия для поликлиники;
- невозможность осуществить запись на врачебный прием по причине объективно возникшей проблемы – внезапной болезни врача, технической неисправности медицинского (диагностического) оборудования и др. В случае краткосрочной форс-мажорной ситуации (поломка компьютера, отсутствие связи и др.) регистратор имеет право отложить процедуру записи.

18. Если имеются основания для отказа в предоставлении услуги по записи на прием врача и (или) диагностическую услугу, но пациент настаивает на ее предоставлении, администратор направляет пациента к заведующему отделением, а в сложных случаях, выходящих за рамки компетенции заведующего отделением - к заместителю главного врача лечебной работе.

19. Основанием для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу является:

- отсутствие врача, к которому произведена запись по причинам командировки, обучения и в других случаях в соответствии с приказом главного врача
- отсутствие врача по причине временной нетрудоспособности.

Перечень льготных категорий граждан имеющих право на внеочередное предоставление услуги «Запись на врачебный прием и (или) диагностические услуги»

Медицинская услуга «Запись на врачебный прием и (или) диагностические услуги» в КГБУЗ «ГП № 5» во внеочередном порядке предоставляется следующим льготным категориям граждан:

- Героям Социалистического труда;
- полным кавалерам ордена Славы;
- Героям Советского Союза;
- Героям Российской Федерации;
- полным кавалерам ордена Трудовой Славы;
- лицам, награжденным знаками "Почетный донор СССР", "Почетный донор России";
- гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие Чернобыльской катастрофы, и приравненным к ним категориям граждан;
- гражданам, признанным пострадавшими от политических репрессий;
- реабилитированным лицам;
- инвалидам и участникам войны;
- ветеранам боевых действий;
- военнослужащим, проходившим военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 г. по 03 сентября 1945 г. не менее шести месяцев, военнослужащим, награжденным орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- лицам, награжденным знаком "Жителю блокадного Ленинграда";
- нетрудоспособным членам семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, состоявшим на их иждивении и получающим пенсию по случаю потери кормильца (имеющим право на ее получение);
- лицам, работавшим в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;
- ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы по достижении ими возраста, дающего право на пенсию по старости;
- труженикам тыла;
- беременным женщинам,
- работники государственной системы социальных служб при исполнении служебных обязанностей;
- сурдопереводчики при исполнении служебных обязанностей.