

**ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ**  
**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ**

**ПРИКАЗ**  
от 25 мая 2015 г. N 423

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ  
ЗАПИСИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ, ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ  
ИССЛЕДОВАНИЯ И ЛЕЧЕБНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ В МЕДИЦИНСКИХ  
ОРГАНИЗАЦИЯХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА  
МОСКВЫ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ,  
В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНУЮ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ  
ПОМОЩЬ, ПЕРВОГО И ВТОРОГО УРОВНЕЙ**

В соответствии с постановлением Правительства Москвы от 20.01.2015 N 16-ПП "Об автоматизированной информационной системе города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы" и в целях обеспечения качества и доступности первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы приказываю:

1. Утвердить [Порядок](#) осуществления предварительной записи в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней (далее - Порядок), согласно приложению к настоящему приказу.

2. Руководителям медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, руководствоваться [Порядком](#) при организации предварительной записи пациентов на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в электронном виде.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Департамента здравоохранения города А.В. Погонина.

Министр Правительства Москвы,  
руководитель Департамента  
здравоохранения города Москвы  
А.И. Хрипун

Приложение  
к приказу Департамента  
здравоохранения города Москвы  
от 25 мая 2015 г. N 423

**ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ  
НА ПРИЕМ К ВРАЧУ, ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ И ЛЕЧЕБНЫЕ  
ПРОЦЕДУРЫ В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ, ОКАЗЫВАЮЩИХ  
ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ, В ТОМ ЧИСЛЕ  
ПЕРВИЧНУЮ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ  
ПОМОЩЬ, ПЕРВОГО И ВТОРОГО УРОВНЕЙ**

1. Общие положения

1.1. Порядок осуществления предварительной записи в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней (далее - Порядок), разработан в целях организации процесса предварительной записи пациентов на прием к врачу, на диагностические исследования и лечебные процедуры с использованием функциональных возможностей автоматизированной информационной системы города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы" (далее - ЕМИАС или система).

1.2. Порядок устанавливает обязательные для исполнения сотрудниками медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, правила и процедуры осуществления предварительной записи пациента в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры (далее - предварительная запись), внесения изменений в

предварительную запись, отмены предварительной записи, порядок действий сотрудников медицинской организации при осуществлении предварительной записи, а также порядок взаимодействия с пациентом.

1.3. Для целей Порядка используются следующие термины и определения:

Интервал приема (далее - интервал) - установленный для приема одного пациента период времени.

Направление - направление на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру, оформленное в электронном виде или на бумажном носителе без указания даты и времени приема врача, диагностического исследования или лечебной процедуры.

Квота - период времени, зарезервированный в системе для определенного типа деятельности или способа предварительной записи.

От имени пациента с запросом об осуществлении предварительной записи может обратиться представитель пациента (далее также именуемый "пациент").

Талон на прием - талон, содержащий дату и время, на которые совершена предварительная запись.

Уровень оказания первичной медико-санитарной помощи - совокупность функциональных задач, выполняемых медицинскими работниками, подразделениями медицинской организации в рамках трехуровневой системы организации оказания первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, населению города Москвы в соответствии с правовыми актами Департамента здравоохранения города Москвы.

1.4. Порядок распространяется на медицинские организации государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, в которых информационное сопровождение организационных и лечебно-диагностических процессов осуществляется с использованием ЕМИАС (далее - медицинская организация).

1.5. Прием пациентов врачом, проведение диагностических исследований и лечебных процедур осуществляется только по предварительной записи, за исключением случаев оказания медицинской помощи в неотложной или экстренной форме либо при записи пациента в электронную очередь на прием к дежурному врачу в день обращения.

## 2. Условия осуществления предварительной записи

2.1. Предварительная запись осуществляется в электронном виде с использованием ЕМИАС в медицинскую организацию, включая все филиалы медицинской организации, которую выбрал пациент для оказания медицинской помощи, а в случаях отсутствия свободных интервалов для предварительной записи и при согласии пациента - в филиал данной медицинской организации, предварительная запись в который разрешена в ЕМИАС для обеспечения доступности медицинской помощи.

2.2. До введения электронной медицинской карты при осуществлении предварительной записи через регистратуру или Центр телефонных обращений (далее - ЦТО) в доступный филиал медицинской организации, в котором отсутствует медицинская карта амбулаторного больного, пациент информируется регистратором медицинской организации, оператором ЦТО о необходимости обратиться в регистратуру филиала медицинской организации, в который произведена запись, для заведения медицинской карты амбулаторного больного по месту обращения.

2.3. Предварительная запись осуществляется на ближайшие 14 календарных дней, исчисляемых от даты обращения пациента.

2.4. Предварительная запись осуществляется пациентом самостоятельно в установленных случаях либо врачом, медицинским работником, ведущим доврачебный прием, по согласованию с пациентом. Самостоятельно пациент имеет право осуществить предварительную запись в следующих случаях:

- 1) при записи к врачам согласно перечню врачей-специалистов, к которым разрешена самостоятельная запись в соответствии с правовыми актами Департамента здравоохранения города Москвы;
- 2) при записи к лечащему врачу пациента, у которого пациент находится на динамическом наблюдении;
- 3) при записи к врачу той же специальности, что и специальность лечащего врача, к которому пациент прикреплен на динамическое наблюдение;
- 4) при наличии направления на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру, оформленного в установленном порядке.

В остальных случаях предварительная запись осуществляется врачом либо медицинским работником, ведущим доврачебный прием.

2.5. Медицинская организация обеспечивает возможность предварительной записи пациента в пределах установленного максимально допустимого времени ожидания планового приема.

2.6. Медицинская организация обеспечивает возможность предварительной записи пациента следующими способами:

- врачами либо медицинскими работниками, ведущими доврачебный прием;
- в регистратуре в часы работы регистратуры;
- с использованием терминала самозаписи (далее - информационный киоск) в часы работы медицинской организации;
- в колл-центре медицинской организации (при наличии) в часы работы медицинской организации.

2.7. Медицинская организация обеспечивает ввод в систему сведений о доступных для предварительной записи ресурсах и их расписании.

2.8. Медицинская организация осуществляет информирование пациентов о способах предварительной записи в электронном виде посредством размещения визуальной информации на информационных стендах в

медицинской организации, на официальных сайтах медицинских организаций и посредством предоставления справочной информации в регистратуре медицинской организации.

2.9. Консультации по техническим вопросам, связанным с использованием функциональных возможностей ЕМИАС при осуществлении предварительной записи, предоставляются службой технической поддержки ЕМИАС посредством единого многоканального номера телефона (495) 539-27-27. Единый многоканальный номер телефона предназначен исключительно для использования сотрудниками медицинских организаций и не подлежит передаче пациентам.

### 3. Порядок осуществления предварительной записи в регистратуре

3.1. Предварительная запись в регистратуре осуществляется сотрудником регистратуры при личном обращении пациента либо по телефону в следующих случаях:

1) при записи к врачам согласно перечню врачей-специалистов, к которым разрешена самостоятельная запись в соответствии с правовыми актами Департамента здравоохранения города Москвы;

2) при записи к лечащему врачу, у которого пациент находится на динамическом наблюдении, или при записи к врачу той же специальности;

3) при наличии электронного направления на прием к врачу, на диагностические исследования или лечебные процедуры, оформленного в установленном порядке.

3.2. Запись в регистратуре является единственным способом предварительной записи при наличии у пациента направления, оформленного на бумажном носителе, и при отсутствии в системе соответствующего электронного направления.

3.3. Перед осуществлением предварительной записи сотрудник регистратуры:

3.3.1. Информировывает пациента о возможности записаться самостоятельно с использованием информационного киоска (за исключением случаев обращения пациента по направлению, оформленному на бумажном носителе).

3.3.2. Осуществляет идентификацию пациента в системе.

Идентификация проводится при наличии полиса ОМС, или документа, содержащего штрих-код для идентификации с использованием сканера, или социальной карты москвича, или универсальной электронной карты. При отсутствии вышеуказанных документов идентификация осуществляется по номеру полиса ОМС, который сверяется в системе с ФИО и датой рождения пациента.

В случае если штрих-код на идентификационном документе пациента отсутствует, не считывается либо если идентификация осуществляется по номеру полиса ОМС, сотрудник регистратуры по согласованию с пациентом распечатывает штрих-код и передает штрих-код пациенту для последующей самостоятельной идентификации и записи через информационный киоск.

3.4. В случае если запись возможна только по направлению врача, при отсутствии у пациента такого направления пациент информируется регистратором или дежурным администратором о порядке записи и по согласованию с пациентом осуществляется его запись на прием к лечащему врачу для получения направления.

3.5. В случае если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, выбор конкретного врача осуществляется пациентом.

3.6. В случае если у врача, обслуживающий участок, к которому прикреплен пациент, в запрашиваемый период отменен прием, то по согласованию с пациентом запись осуществляется к другому врачу участковому - терапевту, ведущему прием в запрашиваемый период.

3.7. Дата и время приема врача, проведения диагностического исследования или лечебной процедуры выбираются по согласованию с пациентом.

3.8. Пациенты, имеющие право внеочередного обслуживания, в случае, если свободные интервалы для записи их не устраивают, записываются на прием к дежурному врачу в день обращения вне очереди.

3.9. При осуществлении предварительной записи пациенту выдается талон на прием с указанием даты и времени приема врача, проведения диагностического исследования или лечебной процедуры.

3.10. В случае отсутствия свободных интервалов для записи к врачу-терапевту участковому или врачу-педиатру участковому или отказа пациента от предложенных дат и времени приема пациент может обратиться к дежурному врачу в порядке электронной очереди.

3.11. В случае отсутствия свободных интервалов для записи к врачу-специалисту, на диагностическое исследование или лечебную процедуру дежурный администратор принимает меры для обеспечения доступности медицинской помощи в пределах установленного максимально допустимого времени ожидания планового приема, в том числе организовывает перенаправление пациента в другую медицинскую организацию (по согласованию с пациентом).

### 4. Порядок осуществления предварительной записи врачом, медицинским работником, ведущим доврачебный прием

4.1. Предварительная запись врачом, медицинским работником, ведущим доврачебный прием, осуществляется во время приема пациента при наличии медицинских показаний и в следующих случаях:

1) при записи на повторный прием к данному врачу;

2) при записи к врачам, выполняющим задачи первого и второго уровней;

3) при записи на диагностические исследования и лечебные процедуры в подразделения медицинских организаций, выполняющие задачи первого и второго уровней.

4.2. Предварительная запись медицинским работником, ведущим доврачебный прием, осуществляется к врачам тех специальностей, к которым разрешена самостоятельная запись пациентом.

4.3. Врач либо медицинский работник, ведущий доврачебный прием, согласовывает с пациентом дату и время приема врача, проведения диагностического исследования или лечебной процедуры.

4.4. При осуществлении предварительной записи в электронном виде направление выписывается в электронном виде посредством внесения соответствующих сведений в систему, а пациент получает распечатанный талон на прием на бумажном носителе, содержащий дату и время приема врача, наименование диагностического исследования или лечебных процедур.

Для оформления направления наряду со сведениями о пациенте, генерируемыми системой, врачом в систему вносятся следующие сведения:

- код диагноза по МКБ;
- название специальности врача, наименование диагностического исследования или лечебной процедуры;
- цель (обоснование) направления.

4.5. Предварительная запись осуществляется в свободные интервалы для записи с установленной квотой "Запись врачом" (при записи на прием к данному врачу), квотой "Запись регистратором" (при записи на прием к другим врачам).

4.6. При отказе пациента от выбора свободных интервалов для предварительной записи или при желании пациента самостоятельно осуществить запись врач оформляет в системе направление в электронной форме, распечатывает его и выдает пациенту на бумажном носителе для последующей записи.

4.7. До введения электронной медицинской карты при записи на прием к врачу другого филиала данной медицинской организации врач выдает пациенту направление и выписку из медицинской карты амбулаторного больного для представления их на приеме у врача в соответствии с требованиями правовых актов Департамента здравоохранения города Москвы.

#### 5. Порядок внесения изменений в предварительную запись и отмена предварительной записи по инициативе пациента и медицинской организации

5.1. Внесение изменений в предварительную запись или отмена предварительной записи осуществляется при личном обращении либо обращении по телефону пациента в регистратуру.

5.2. Изменение реквизитов предварительной записи по инициативе медицинской организации осуществляется в случае отсутствия врача, к которому произведена запись, отсутствия возможности провести диагностическое исследование или лечебную процедуру во время, на которое произведена запись, по причинам временной нетрудоспособности, командирования, обучения, в других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации.

5.3. Медицинская организация принимает меры для обеспечения альтернативных возможностей для получения пациентом медицинской помощи, в пределах установленного максимально допустимого времени ожидания планового приема, в том числе посредством записи пациентов в другие медицинские организации по согласованию между руководителями медицинских организаций.

5.4. Изменение реквизитов предварительной записи осуществляется по согласованию с пациентом. При отказе пациента от предложенных реквизитов (даты, времени, врача) предварительной записи осуществляется отмена предварительной записи по инициативе медицинской организации.

5.5. Медицинская организация оповещает пациента об изменении реквизитов записи на прием, диагностическое исследование или лечебную процедуру с помощью смс-оповещений, посредством электронной почты, телефонной связи или иными доступными способами по выбору пациента.