

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

ПРИКАЗ
от 25 мая 2015 г. N 414

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ "ЗАПИСЬ
НА ПРИЕМ К ВРАЧУ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В ДЕНЬ ОБРАЩЕНИЯ"**

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 медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы приказываю:

1. Утвердить **Регламент** предоставления услуги "Запись на прием к врачу в электронном виде в день обращения" (далее - Регламент) 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, обеспечить соблюдение **Регламента** при организации записи на прием к врачу в электронном виде в день обращения.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Департамента здравоохранения города Москвы 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 414

РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ "ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ
В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В ДЕНЬ ОБРАЩЕНИЯ"

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

Регламент предоставления услуги "Запись на прием к врачу в электронном виде в день обращения" (далее - Регламент) устанавливает последовательность административных процедур (действий) по осуществлению записи на прием к дежурному врачу в электронном виде с использованием функциональных возможностей автоматизированной информационной системы города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы" в порядке электронной очереди в день обращения пациента для получения первичной медико-санитарной помощи в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы.

Регламент устанавливает порядок взаимодействия сотрудников медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, при предоставлении услуги с лицами, обращающимися за получением услуги, а также порядок использования указанными лицами терминала самозаписи (далее - информационный киоск) при получении услуги.

1.2. Термины и определения

Для целей настоящего Регламента используются следующие термины и определения:

Горизонт записи - период времени, на который разрешена запись на прием к врачу с использованием автоматизированной информационной системы города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы", исчисляемый от даты обращения.

Дежурный врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в порядке электронной очереди, без предварительной записи.

Автоматизированная информационная система города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы" (далее - ЕМИАС или система) - государственная информационная система города Москвы, обеспечивающая автоматизацию процессов организации и оказания медицинской помощи населению в городе Москве, в том числе предоставление услуги "Запись на прием к врачу в электронном виде в день обращения".

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

Полис обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС) - один из следующих документов:

- 1) Полис обязательного медицинского страхования - документ, удостоверяющий право застрахованного

лица на бесплатное оказание медицинской помощи, выданный лицам, застрахованным по программе обязательного медицинского страхования, в городе Москве и в других субъектах Российской Федерации (далее - полис ОМС);

2) Временное свидетельство обязательного медицинского страхования - документ, подтверждающий оформление полиса ОМС и удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, действительный до момента получения полиса ОМС, но не более тридцати рабочих дней с даты его выдачи.

Прикрепление - выбор пациентом медицинской организации, в том числе по территориально-участковому принципу, для получения первичной медико-санитарной помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами города Москвы.

1.3. Описание услуги

1.3.1. Наименование услуги - Запись на прием к врачу в электронном виде в день обращения. Услуга предоставляется в случаях обращения пациента для получения первичной медико-санитарной помощи к врачам, выполняющим задачи первого уровня без предварительной записи.

1.3.2. Услуга предоставляется в следующих случаях:

1) безотлагательно - при обращении пациента, нуждающегося в оказании медицинской помощи в неотложной или экстренной форме;

2) во внеочередном порядке - при обращении по месту прикрепления льготных категорий граждан, имеющих право на получение медицинской помощи вне очереди в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами города Москвы;

3) в порядке электронной очереди в день обращения по месту прикрепления для приема дежурным врачом - при отсутствии свободных либо предпочтительных для пациента интервалов предварительной записи в пределах горизонта записи к лечащему врачу, а также при отмене предварительной записи на прием к лечащему врачу на текущую дату по инициативе медицинской организации.

1.4. Наименование организаций, предоставляющих услугу

Предоставление услуги осуществляют медицинские организации государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней (далее - медицинская организация).

1.5. Круг заявителей

Пациентом является физическое лицо, обратившееся за получением услуги для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи.

От имени пациента с запросом о предоставлении услуги может обратиться представитель пациента (далее также - именуемый пациент).

1.6. Правовые основания для предоставления услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

1) Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";

2) Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

3) Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

4) приказом Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению";

5) приказом Минздрава России от 20.06.2013 N 388н "Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи";

6) Законом города Москвы от 17.03.2010 N 7 "Об охране здоровья в городе Москве";

7) приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 29.05.2012 N 494 "О мерах по дальнейшему совершенствованию организации оказания амбулаторно-поликлинической помощи детскому населению в городе Москве";

8) приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 20.12.2012 N 1470 "Об оптимизации работы по ведению записи на прием к врачу в электронном виде".

1.7. Способы предоставления услуги

Услуга предоставляется одним из следующих способов:

1) путем обращения в регистратуру медицинской организации (далее - регистратура);

2) с использованием информационного киоска.

1.8. Документы (сведения), необходимые для предоставления услуги

Для предоставления услуги пациент предоставляет следующие документы (сведения):

1) при обращении в регистратуру - полис ОМС, или иной документ, содержащий штрих-код для идентификации с использованием сканера, или социальную карту москвича, или универсальную электронную карту либо номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения;

2) при использовании информационного киоска - полис ОМС или иной документ, содержащий штрих-код для идентификации с использованием сканера, или социальную карту москвича или универсальную электронную карту.

1.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуги

Услуга предоставляется бесплатно.

1.10. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.10.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах медицинских организаций, а также адреса официальных сайтов в информационно-коммуникационной сети "Интернет", содержащих информацию о предоставлении услуги, адресах электронной почты медицинских организаций, обращение в которые необходимо для получения услуги, предоставляется по справочным телефонам, на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы (www.mosgorzdrav.ru) в сети Интернет, непосредственно в медицинских организациях, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных услуг города Москвы:

1.10.2. Для получения информации по вопросам предоставления услуги пациент обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в медицинской организации, предоставляющей услугу, либо через Центр телефонных обращений по телефону +7 (495) 539-30-00 (далее - ЦТО) или через Портал государственных услуг города Москвы.

1.10.3. Информирование (консультирование) по вопросам предоставления услуги осуществляется сотрудниками регистратуры медицинских организаций, операторами ЦТО. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- порядок предоставления услуги;
- перечень документов (сведений), необходимых для предоставления услуги;
- время и способы предоставления услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых сотрудниками медицинских организаций в ходе предоставления услуги.

1.10.4. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

1.10.5. Информация по вопросам предоставления услуги размещается:

- на информационных стендах медицинских организаций;
- на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы (www.mosgorzdrav.ru) в информационно-коммуникационной сети "Интернет";
- на официальных сайтах медицинских организаций;
- в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

Размещаемая информация может содержать в том числе:

- извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления услуги;
- текст Регламента;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

2. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

2.1. Состав административных процедур (действий)

Предоставление услуги включает в себя следующие процессы:

- 1) идентификация пациента в системе;
- 2) получение талона на прием во внеочередном порядке для льготных категорий граждан, получение талона на прием в порядке электронной очереди к дежурному врачу в регистратуре;
- 3) получение талона на прием в порядке электронной очереди к дежурному врачу, используя информационный киоск;
- 4) организация оказания медицинской помощи пациентам, нуждающимся в оказании медицинской помощи в неотложной или экстренной форме.

2.2. Идентификация пациента в системе

2.2.1. Основанием для начала процедуры идентификации пациента в системе (далее - идентификация) является обращение пациента.

2.2.2. При обращении в регистратуру:

2.2.2.1. Пациент предоставляет сотруднику регистратуры полис ОМС, или социальную карту москвича, или универсальную электронную карту либо сообщает номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

2.2.2.2. Сотрудник регистратуры:

- для осуществления идентификации путем использования данных штрих-кода полиса ОМС, социальной карты москвича или универсальной электронной карты подносит штрих-код идентификационного документа к считывающему устройству;

- для осуществления идентификации по номеру полиса ОМС, ФИО и дате рождения вводит в систему номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, представленными пациентом.

2.2.2.3. 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 с использованием информационного киоска.

2.2.2.4. Идентификация считается пройденной, если данные о пациенте найдены в системе.

2.2.2.5. В случае если данные о пациенте отсутствуют в системе, сотрудник регистратуры информирует пациента о порядке регистрации в системе.

2.2.3. При обращении к информационному киоску:

2.2.3.1. Пациент:

- выбирает способ идентификации путем использования данных штрих-кода полиса ОМС, социальной карты москвича или универсальной электронной карты;

- подносит штрих-код идентификационного документа к считывающему устройству информационного киоска.

2.2.3.2. При успешной идентификации пациента на дисплее информационного киоска отображается окно выбора действий пользователя.

2.2.3.3. В случае если данные о пациенте с представленным номером полиса ОМС отсутствуют в системе, на дисплее информационного киоска отображается сообщение об отсутствии регистрации в системе и о необходимости обратиться в регистратуру.

2.2.3.4. В случае отсутствия в системе информации о прикреплении пациента к медицинской организации пациент вправе обратиться в регистратуру за получением услуги "Прикрепление граждан к медицинским организациям государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающим первичную медико-санитарную помощь".

При обращении пациента, нуждающегося в оказании медицинской помощи в неотложной или экстренной форме, сотрудник регистратуры или дежурный врач проводит идентификацию пациента. Если состояние пациента не позволяет осуществить идентификацию, то идентификация осуществляется после нормализации состояния здоровья пациента.

2.3. Получение талона на прием в порядке электронной очереди к дежурному врачу и получение талона на прием к врачу во внеочередном порядке для льготных категорий граждан в регистратуре

2.3.1. Основанием для начала процедуры получения талона на прием к дежурному врачу во внеочередном порядке для льготных категорий граждан, получения талона на прием к дежурному врачу в порядке электронной очереди в регистратуре является обращение пациента в регистратуру.

2.3.2. Сотрудник регистратуры:

2.3.2.1. Осуществляет идентификацию пациента в системе.

2.3.2.2. Распечатывает и передает пациенту талон на прием к дежурному врачу.

2.3.2.3. При отсутствии технических возможностей работы с электронной медицинской картой в ЕМИАС подбирает и передает врачу медицинскую карту амбулаторного больного.

2.3.3. Прием осуществляется дежурным врачом в порядке электронной очереди в день обращения. Очередность приема определяется номером либо временем, указанным в талоне на прием.

2.3.4. При обращении пациента, имеющего право на прием во внеочередном порядке, сотрудник регистратуры вносит в систему запись о необходимости приема дежурным врачом вне очереди с отметкой "Красный талон".

2.4. Получение талона на прием в порядке электронной очереди к дежурному врачу с использованием информационного киоска

2.4.1. При получении талона на прием в порядке электронной очереди к дежурному врачу с использованием информационного киоска пациент:

2.4.1.1. Выбирает в системе опцию "Записаться на прием" и выбирает опцию "Дежурный врач".

2.4.1.2. При согласии с ожидаемым временем приема или порядковым номером очереди, отображенным в сообщении на дисплее устройства, пациент распечатывает талон на прием к дежурному врачу.

2.4.2. Прием осуществляется в порядке электронной очереди либо в указанное в талоне на прием время. Для безотлагательного приема по медицинским показаниям пациенту необходимо обратиться в регистратуру.

2.5. Организация оказания медицинской помощи пациентам,

нуждающимся в оказании медицинской помощи в неотложной
или экстренной форме

2.5.1. Основанием для начала процедуры организации оказания медицинской помощи пациентам, нуждающимся в оказании медицинской помощи в неотложной или экстренной форме, является обращение пациента в медицинскую организацию.

2.5.2. Сотрудник регистратуры при наличии медицинских показаний:

- сопровождает пациента, нуждающегося в оказании медицинской помощи в неотложной форме или экстренной форме, к дежурному врачу для безотлагательного приема, информирует дежурного врача о таком пациенте либо вызывает дежурного врача;

- записывает в системе пациента на текущую дату к дежурному врачу с отметкой "Красный талон";

- распечатывает и передает пациенту либо талон на прием.

При необходимости оказания медицинской помощи в неотложной или экстренной форме пациенту сотрудник регистратуры вправе обратиться к врачу другого структурного подразделения медицинской организации.

2.5.3. Дежурный врач в случае отсутствия эффекта от оказываемой медицинской помощи, ухудшения состояния пациента и возникновения угрожающих жизни состояний принимает меры к их устранению с использованием стационарной или переносной укладки экстренной медицинской помощи и организует вызов бригады скорой медицинской помощи либо транспортировку пациента в медицинскую организацию, оказывающую специализированную медицинскую помощь, в сопровождении медицинского работника.
