



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

23.05.2018 г.

г. Владивосток

№ 18/пр/469

Об утверждении порядка записи на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае

В рамках реализации блока мероприятий «Создание сервиса дистанционной записи на прием к врачу с единым региональным call-центром» стратегического проекта «Развитие информационных технологий в здравоохранении Приморского края на 2017-2021 годы», а также в целях повышения эффективности деятельности медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае, для повышения удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи в амбулаторных условиях, в соответствии с действующим законодательством

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок записи на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае (приложение).

2. Главным врачам краевых государственных учреждений здравоохранения, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях:

2.1.принять к исполнению Порядок записи на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае, утвержденный настоящим приказом;

2.2.обеспечить формирование интервального расписания приема врачей всех специальностей на срок не менее 2-х недель (14 дней), в том числе в электронном виде с использованием медицинских информационных систем (МИС), интегрированных с единым региональным порталом записи на прием к врачу (EP25), или автоматизированного рабочего места (АРМ) регистратора единого регионального портала записи на прием к врачу (EP25) ;

2.3.организовать своевременное внесение изменений в расписание приема врачей в случае необходимости, а также уведомление пациентов (по телефону, sms-сообщениями, иными способами) об изменениях в расписании и возможности переноса даты, предполагаемых сроках отсутствия специалиста, о замещающих врачах и графике их приема;

2.4.организовать проведение разъяснительной работы среди сотрудников учреждения и информирование прикрепленного населения о преимуществах дистанционных форм записи на прием к врачу, в том числе записи в электронном виде, путем размещения информации на информационных стендах регистратур и холлов поликлиник, официальных сайтах учреждения;

2.5.обеспечить соблюдение сроков ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, в том числе сроков ожидания оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях, проведения отдельных диагностических обследований и консультаций врачей-специалистов, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае на очередной плановый период.

3. Рекомендовать главным врачам федеральных, ведомственных, частных учреждений здравоохранения, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в рамках территориальной программы

обязательного медицинского страхования в Приморском крае:

3.1.принять к исполнению Порядок записи на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае, утвержденный настоящим приказом;

3.2.обеспечить формирование интервального расписания приема врачей всех специальностей на срок не менее 2-х недель (14 дней), в том числе в электронном виде с использованием медицинских информационных систем (МИС), интегрированных с единым региональным порталом записи на прием к врачу (EP25), или автоматизированного рабочего места (АРМ) регистратора единого регионального портала записи на прием к врачу (EP25);

3.3.организовать своевременное внесение изменений в расписание приема врачей в случае необходимости, а также уведомление пациентов (по телефону, sms-сообщениями, иными способами) об изменениях в расписании и возможности переноса даты, предполагаемых сроках отсутствия специалиста, о замещающих врачах и графике их приема;

3.4.организовать проведение разъяснительной работы среди сотрудников учреждения и информирование прикрепленного населения о преимуществах дистанционных форм записи на прием к врачу, в том числе записи в электронном виде, путем размещения информации на информационных стендах регистратур и холлов поликлиник, официальных сайтах учреждения;

3.5.обеспечить соблюдение сроков ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, в том числе сроков ожидания оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях, проведения отдельных диагностических обследований и консультаций врачей-специалистов, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае на очередной плановый период.

4. Считать утратившим силу приказ департамента здравоохранения Приморского края от 23.06.2016г. № 614-о «Об утверждении порядка записи на

прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования в Приморском крае».

5. Контроль за исполнением приказа возложить заместителя директора департамента здравоохранения Приморского края Т.Л.Курченко.

Директор департамента

А. В. Кузьмин

Порядок записи на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае

I. Общие положения

1. Порядок записи на прием к врачу в медицинских организациях (далее – МО), оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае (далее – Порядок), устанавливает правила записи граждан на прием к врачу при оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях.

2. Оказание первичной доврачебной и первичной врачебной медико-санитарной помощи осуществляется в медицинской организации, которую застрахованный гражданин (его законный представитель) выбрал в соответствии с Порядком выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 № 406н, по участковому принципу.

3. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в экстренной форме оказывается любой медицинской организацией незамедлительно с момента обращения пациента независимо от наличия (отсутствия) полиса обязательного медицинского страхования.

4. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в неотложной форме оказывается преимущественно без предварительной записи,

в срок, не превышающий двух часов с момента обращения пациента в поликлинику или поступления вызова на дом, медицинской организацией, в которую обратился гражданин без учета выбора пациента, реализованного в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 № 406н.

5. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в плановой форме оказывается преимущественно по предварительной записи.

6. Медицинская организация локальным нормативным актом определяет и обеспечивает соблюдение:

6.1. порядка сортировки пациентов, обратившихся в организацию (лично или по телефону), в зависимости от формы оказания первичной медико-санитарной помощи (экстренная, неотложная, плановая) с назначением сотрудников, ответственных за сортировку;

6.2. порядка и оснований для оказания первичной медико-санитарной помощи в день обращения (путем введения приема «дежурного врача», открытия кабинета неотложной помощи, организации работы доврачебного кабинета, другим способом).

7. Перечень оснований для оказания первичной медико-санитарной помощи в день обращения должен включать:

7.1. необходимость оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме;

7.2. обращение пациента, имеющего право на внеочередное обслуживание;

7.3. обращение пациента, выписанного из медицинской организации, оказывающей стационарную медицинскую помощь;

7.4. обращение пациента с листком нетрудоспособности, выданным в другой медицинской организации;

7.5. отсутствие в пределах утвержденного расписания талонов на прием к врачам – специалистам, включенным в Перечень п. 10 настоящего Порядка, для решения вопроса о срочности оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи;

8. Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи (далее – ПСМСП) в амбулаторных условиях в плановой форме осуществляется в соответствии с маршрутизацией пациентов, утвержденной департаментом здравоохранения Приморского края, в медицинских организациях 1-го и 2-го (3-его) уровней.

9. При оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме реализуются следующие способы предварительной записи на прием:

9.1. через регистратуры МО;

9.2. по телефону, в том числе посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (call-центра);

9.3. в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» с использованием Единого портала государственных услуг (ЕПГУ) и единого регионального портала записи на прием к врачу (EP25), мобильного приложения «EP25»;

9.4. в электронной форме через информационные киоски (инфоматы) МО;

9.5. врачами и средним медицинским персоналом МО через медицинские информационные системы (МИС).

10. Перечень врачебных специальностей, для которых в обязательном порядке должна быть открыта самостоятельная запись (в электронной форме и (или) через call-центр):

10.1. врач – акушер – гинеколог;

10.2. врач – инфекционист;

10.3. врач – невролог;

10.4. врач – оториноларинголог;

10.5. врач – офтальмолог;

10.6. врач – педиатр, врач – педиатр участковый;

10.7. врач – психиатр;

10.8. врач – психиатр – нарколог;

10.9. врач – стоматолог (стоматолог – терапевт, стоматолог общей практики);

10.10. врач – терапевт, врач – терапевт участковый (врач общей практики);

10.11. врач – травматолог ортопед;

10.12. врач – уролог;

10.13. врач фтизиатр;

10.14. врач – хирург.

11. По решению главного врача медицинской организации Перечень врачебных специальностей, для которых открыта самостоятельная запись (в электронной форме и (или) через call-центр), может быть расширен при условии соблюдения сроков ожидания первичной медико-санитарной помощи в плановой форме, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае.

12. В расписании врачей, включенных в Перечень п.10 настоящего Порядка, для записи в дистанционной форме (через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», инфоматы, call-центр) должно быть доступно не менее 50% слотов первичного приема.

13. С целью сокращения количества обращений граждан в МО, по поводам, не связанным с непосредственным оказанием медицинской помощи, МО ведут «листы ожидания» записи на прием к врачу для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме. «Листы ожидания» ведутся в электронном виде с использованием МИС или АРМ регистратора EP25.

В «лист ожидания» вносятся данные о пациентах в случаях:

13.1.отсутствия в пределах утвержденного расписания свободных слотов записи на прием к врачам – специалистам, включенным в Перечень п. 10 настоящего Порядка;

13.2.по желанию гражданина при отсутствии в пределах утвержденного расписания удобного для пациента времени приема врача – специалиста.

Локальным нормативным актом МО назначается сотрудник, ответственный за формирование «листа ожидания» и запись на прием

(распределение) пациентов из «листа ожидания», определяется порядок ведения «листа ожидания», должностное лицо из числа административного персонала, осуществляющее контроль за ведением «листа ожидания» и соблюдением сроков оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме.

14. Медицинские организации обеспечивают возможность предварительной дистанционной записи граждан на профилактические мероприятия (диспансеризацию определенных групп взрослого населения, профилактические осмотры несовершеннолетних) в соответствии с утвержденным в учреждении порядком.

15. При осуществлении записи на прием к врачу МО обеспечивает соблюдение права на внеочередное оказание медицинской помощи отдельным категориям граждан, установленным территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае.

16. Для пациентов, предварительно записавшихся на прием к врачу в дистанционной форме, МО обеспечивает возможность посещения врача, минуя регистратуру, путем заблаговременной подготовки и доставки в кабинеты первичной медицинской документации (карт, талонов).

17. Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное по предварительной записи время более чем на двадцать минут, принимается в порядке очереди по факту обращения.

II. Порядок ведения расписания приема врачей и работы лечебно-диагностических кабинетов в электронном виде с использованием медицинских информационных систем (МИС), интегрированных с единым региональным порталом записи на прием к врачу (EP25) или АРМ регистратора единого регионального портала записи на прием к врачу (EP25).

18. Порядок ведения расписания определяет последовательность действий и сроки формирования и ведения расписания, а также перечень и порядок

взаимодействия участников процесса учета медицинских услуг в электронном виде.

19. Расписание приема врачей и работы лечебно-диагностических кабинетов составляется на срок не менее двух недель (14 дней) в интервальном виде с указанием слотов для записи.

20. Расписание формируется на все рабочие дни, включая субботу.

21. В МО издается локальный нормативный акт, утверждающий правила формирования расписания, сроки его утверждения и ответственных должностных лиц.

22. Утвержденный проект расписания вносится в модуль «Электронное расписание» МИС (EP25) и становится доступным для просмотра, работы и записи пациентов на прием и лечебно-диагностические процедуры в регламентированные локальным нормативным актом сроки.

23. Внесение изменений в электронное расписание осуществляется ответственными сотрудниками учреждения по согласованию с руководителем (уполномоченным лицом).

24. Информация о расписании работы врачей и кабинетов МО предоставляется пациентам:

сотрудниками регистратуры поликлиники;

через официальный сайт МО;

через единый региональный портал записи на прием к врачу (EP25);

через информационные киоски (инфоматы);

по телефону, в том числе посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (call-центра).

25. При изменении даты и времени приема в расписании с существующими записями пациентов, необходимо осуществить процедуру переноса записей на другой день и время с обязательным уведомлением пациента по телефону или с использованием других способов оповещения не позднее, чем за 1 день до приема.

III. Порядок записи на прием к врачу через регистратуру МО.

26. Первое обращение гражданина в МО осуществляется очно через регистратуру.

27. Работник регистратуры МО, имеющей прикрепленное население, оформляет на каждого впервые обратившегося гражданина заявление о выборе медицинской организации, информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень, утвержденный Приложением № 2 к приказу Министерства здравоохранения РФ от 20 декабря 2012 г. № 1177н, согласие на обработку персональных данных, медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (формы 025/у и 112/у), в том числе в электронной форме (электронную карту) с указанием ФИО, даты рождения, реквизитов документа, удостоверяющего личность, полиса ОМС, СНИЛС.

28. При оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме работник регистратуры МО, имеющей прикрепленное население, производит запись гражданина на прием, руководствуясь следующими правилами:

28.1. запись осуществляется в день обращения на последующий период с учетом предельных сроков ожидания первичной медико-санитарной помощи в плановой форме;

28.2. прием врача – терапевта участкового (врача педиатра участкового, врача общей практики) обеспечивается в течение 24-х часов с момента обращения преимущественно по территориально-участковому принципу, по желанию пациента запись на прием может осуществляться на любое удобное время в пределах утвержденного расписания;

28.3. запись на прием к врачам – специалистам, включенным в Перечень п. 10 настоящего порядка в МО первого уровня, имеющие прикрепленное население, может осуществляться без предварительного посещения врача – терапевта (педиатра) участкового при самостоятельном обращении гражданина с учетом предельных сроков ожидания первичной медико-санитарной помощи в плановой форме на любое удобное время в пределах утвержденного расписания;

28.4.при отсутствии в пределах утвержденного расписания талонов на прием к врачам – специалистам, включенным в Перечень п. 10 настоящего Порядка, пациент направляется к врачу – терапевту (педиатру) участковому (дежурному врачу) для решения вопроса о необходимости и сроках оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи. Если форма оказания первичной специализированной помощи признана плановой, пациент вносится в «лист ожидания» электронного расписания МО;

28.5.самостоятельная запись на прием к врачам – специалистам, не включенным в Перечень п. 10 настоящего Порядка (в расширенный перечень специалистов, к которым доступна самостоятельная запись, утвержденный в МО), возможна только для пациентов, состоящих под диспансерным наблюдением у конкретного специалиста, о чем имеется соответствующая отметка в первичной медицинской документации и (или) в медицинско-информационной системе (МИС), а также для беременных женщин, имеющих направление на консультацию данного специалиста от врача акушера-гинеколога или терапевта женской консультации. При необходимости врач - специалист в течение 10 дней должен решить вопрос о направлении беременной в МО второго или третьего уровня, показаниях к госпитализации или возможности обследования и лечения в амбулаторных условиях на первом уровне.

28.6. Если гражданин не состоит под диспансерным наблюдением у врача-специалиста, запись осуществляется к врачу терапевту (педиатру) участковому (врачу общей практики) для решения вопроса о необходимости консультации врача-специалиста и о сроках ее проведения.

29. При необходимости повторного приема врач (средний медработник) осуществляет запись самостоятельно (с использованием МИС) или направляет пациента в регистратуру, где регистратор записывает пациента на повторный прием в специально выделенные слоты расписания с указанием даты и конкретного времени приема. Недопустимо направление пациента, нуждающегося в повторном приеме, для самостоятельной записи в

дистанционной или очной форме на слоты расписания, предназначенные для первичных посещений.

30. Оказание первичной медико-санитарной помощи в экстренной форме осуществляется без предварительной записи, без очереди, незамедлительно после обращения в МО, независимо от прикрепления к МО. Отсутствие полиса ОМС и документов, удостоверяющих личность, не является основанием для отказа в экстренной медицинской помощи.

31. При экстренном характере обращения пациента в МО работник регистратуры направляет его в доврачебный кабинет или в кабинет (отделение) неотложной помощи (к дежурному врачу) для определения срочности и характера необходимой медицинской помощи.

IV. Порядок записи на прием к врачу по телефону, в том числе посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (call-центра)

32. Предварительная запись на прием к врачу по телефону в МО, имеющие прикрепленное население, осуществляется при наличии сведений о пациенте (ФИО, дата рождения, номер полиса ОМС) в МИС с отметкой о прикреплении к данному учреждению. МО, не имеющие прикрепленного населения, могут осуществлять предварительную запись на прием по телефону независимо от наличия (отсутствия) сведений о пациенте в базе данных МО.

33. МО в обязательном порядке обеспечивает возможность самостоятельной записи по телефону к врачам – специалистам по Перечню, утвержденному п. 10. настоящего Порядка, в пределах установленного расписания. По решению руководителя МО Перечень может быть расширен в соответствии с п. 11 настоящего Порядка.

34. При обращении по телефону регистратор (оператор call-центра) подробно информирует граждан о наличии записи на прием к врачу, о точной дате, времени и месте приема, и осуществляет запись на прием путем внесения необходимых данных в МИС (региональный портал ЕР25) в соответствии с

утвержденным сценарием работы. Ведение дополнительных журналов самозаписи на бумажном носителе не обязательно.

35. В случае отсутствия в пределах утвержденного расписания свободных слотов записи на прием к врачам – специалистам, включенным в Перечень п. 10 настоящего Порядка, регистратор (оператор call-центра) вносит сведения о пациенте в электронный «лист ожидания» для последующей записи на прием в соответствии с принятым в учреждении порядком, или рекомендует запись к врачу терапевту (педиатру) участковому, обращение к «дежурному врачу» для принятия решения о срочности оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи.

36. Работники регистратуры обеспечивают доставку медицинских карт пациентов, записавшихся на прием по телефону, в кабинет врача в день (накануне) приема.

V. Порядок записи на прием в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и информационный киоск (инфомат)

37. Пациентам МО, учетные данные которых занесены в МИС учреждения, обеспечивается возможность предварительной записи на прием к врачу в электронной форме.

38. Предварительная запись на прием в электронной форме реализуется через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) и единый региональный портал записи на прием к врачу (ЕР25), мобильного приложения «ЕР25», а также через информационные киоски (инфоматы), установленные в МО.

39. В процессе записи на прием к врачу в электронной форме с использованием страхового полиса ОМС пациенту предоставляется возможность:

39.1. просмотреть расписание интересующих его специалистов;

39.2. самостоятельно записаться на прием к врачу в удобное время в пределах утвержденного расписания;

39.3. отменить самостоятельную запись на прием к врачу.

40. МО несет ответственность за проведение правильных настроек электронной системы записи на прием к врачу, актуальность и правильность ведения расписания работы врачей и лечебно-диагностических кабинетов, корректное функционирование инфоматов.

41. При временном отсутствии врача – специалиста, МО имеет право ограничить самостоятельную запись на прием к врачу в электронной форме. В этом случае приказом руководителя МО вводится временный порядок, квотирующий самостоятельную запись на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и инфоматов.

42. Работники регистратуры обеспечивают доставку медицинских карт пациентов, записавшихся на прием в электронной форме, в кабинет врача в день (накануне) приема, за исключением случаев записи в день обращения.

VI. Порядок записи на прием врачами и средним медицинским персоналом МО через медицинские информационные системы (МИС)

43. Запись на прием врачами и средним медицинским персоналом МО через МИС осуществляется в следующих случаях:

43.1. при записи пациентов на повторный прием;

43.2. при записи пациентов на прием к врачам – специалистам МО (при этом врачи – терапевты (педиатры) участковые предварительно обеспечивают выполнение необходимых врачу – специалисту лабораторных и инструментальных исследований);

43.3. средним медицинским персоналом доврачебного кабинета («дежурным врачом») при положительном решении вопроса о необходимости оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи в короткие сроки;

43.4. врачом (фельдшером) отделения (кабинета) неотложной помощи («дежурным врачом») при необходимости дальнейшего лечения у врача – терапевта (педиатра) участкового и (или) врача – специалиста.

44. Рекомендуются решением руководителя МО предоставлять врачам (среднему медицинскому персоналу) право записи через МИС на

диагностические услуги, при условии, что на эти услуги сформировано электронное расписание.

VII. Особенности записи на прием в медицинские организации 2-ого (3-его) уровня, не имеющие прикрепленного населения, и оказывающие первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.

45. Запись на первичный прием в медицинские организации 2-ого (3-его) уровня, не имеющие прикрепленного населения, и оказывающие первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях (далее – МО 2-ого уровня) осуществляется в соответствии с утвержденной Департаментом здравоохранения Приморского края маршрутизацией по направлению врача терапевта (педиатра) участкового (ВОП) или врача – специалиста МО 1-ого уровня.

46. Перечень врачебных специальностей, по которым доступна самостоятельная предварительная запись граждан, устанавливается приказом руководителя МО 2-ого уровня с учетом приоритета дистанционных форм записи.

47. МО 2-ого уровня, дополнительно к формам записи, установленным п. 5 настоящего приказа, обязаны обеспечить возможность дистанционной записи для специалистов МО 1-ого уровня.

48. Дистанционная запись в МО 2-ого уровня может быть реализована в электронной форме путем предоставления уполномоченным должностным МО 1-ого уровня доступа к электронному расписанию МИС МО 2-ого уровня, а также по телефону с использованием выделенной линии или посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (call-центра).