

УТВЕРЖДАЮ



Л.Г. Попова

2016 год

РЕГЛАМЕНТ

предоставления КГБУЗ «Красноярский межрайонный родильный дом №4»
услуги «запись на прием к врачу»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент предоставления в КГБУЗ «Красноярский межрайонный родильный дом № 4» услуги «запись на прием к врачу» (далее – Регламент) разработан в целях повышения эффективности деятельности КГБУЗ «Красноярский межрайонный родильный дом № 4» и доступности женского населения Ленинского района к получению медицинской помощи.

1.2. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий граждан и персонала КГБУЗ «Красноярский межрайонный родильный дом № 4» (далее – МО) при организации записи на прием к врачу.

1.3. Получателями услуги «запись на прием к врачу» (далее – Услуга) являются:
- застрахованные по обязательному медицинскому страхованию граждане от 15 лет и старше:

- Пациенты с гинекологической патологией, прописанные в Ленинской районе г. Красноярска
- Беременные, проживающие в Ленинском районе, независимо от места прописки

- застрахованные по обязательному медицинскому страхованию граждане от 18 лет и старше, выбравшие женскую консультацию КГБУЗ КМРД 4 для получения первичной медико-санитарной помощи и прикрепленные к ней в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.4. Результатами предоставления Услуги являются:

- своевременное и полное информирование граждан о работе МО, видах, сроках и условиях оказания медицинской помощи в МО;
- обеспечение соблюдения МО условий оказания медицинской помощи в соответствии с Программой государственных гарантий оказания населению Красноярского края 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, указанных при формировании записи.

2. Порядок информирования граждан о предоставлении Услуги

2.1. Порядок получения Услуги (записи на прием к врачу, диагностическое исследование) в МО формируется с учетом действующего законодательства Российской Федерации и утверждается руководителем МО.

2.2. Информация о порядке получения Услуги (записи на прием к врачу, диагностические исследования) размещается:

- на информационных стендах, размещенных рядом с регистратурой МО в легкодоступном для граждан месте (при размещении (наличии) стационарного информационного стенда с «карманами» информация размещается на листах формата А 4, размер шрифта - не менее 14);

- на информационных табло, размещенных в регистратуре МО (в каждом здании, где осуществляется прием пациентов);

- на сайте МО (по адресу: [http:// rd4.web-registratura.ru](http://rd4.web-registratura.ru)) в разделе «Порядок записи на прием к врачу»;

2.3. Информация о порядке записи на прием к врачу, действующем в МО, может быть представлена гражданам:

- при личном обращении: посредством самостоятельного ознакомления с содержанием информационного стенда, медицинскими регистраторами МО.

- посредством телефонной связи по телефонам

регистратуры женской консультации № 1 - 262-46-19, 262-00-21

регистратуры женской консультации № 2 - 266-95-75, 266-95-60

- посредством письменного обращения по почте по адресу: 660037 г. Красноярск, ул. Коломенская 26, по электронному каналу связи по адресу: [http:// rd4.web-registratura.ru](http://rd4.web-registratura.ru) эл. почта: Muz-rd4@yandex.ru.

2.4. Кроме того, МО обеспечивает размещение на сайте и информационных стендах:

- перечень документов, которые гражданин должен предоставить при записи на прием к врачу и при получении медицинской помощи в МО;
- форму заявления о прикреплении к МО, которое заполняет гражданин, выбравший МО для получения первичной медико-санитарной помощи,
- порядок предварительной записи на прием к врачам, правила вызова врача на дом;
- расписание приема врачей и работы лечебно-диагностических подразделений (указывается фамилия, имя, отчество врача полностью, специальность, номер кабинета, дни и часы приема);
- порядок подачи обращения в администрацию МО по вопросам организации амбулаторно-поликлинической помощи, порядка записи в МО.

3. Сроки, состав и последовательность предоставления услуги

3.1. Сроки предоставления услуги

3.1.1. Сроки предоставления услуги устанавливаются для каждой формы записи на прием к врачу в соответствии с Программой государственных гарантий оказания населению Красноярского края бесплатной медицинской помощи. Ежедневный контроль за соблюдением установленных сроков персоналом МО осуществляется заведующими

женскими консультациями №№ 1,2; заместителем главного врача по амбулаторно-поликлинической работе.

3.1.2. МО обеспечивает возможность предварительной записи на прием к врачу не менее чем на 14 календарных дней.

Запись на прием к врачу при личном обращении гражданина в регистратуру МО осуществляется регистратором в порядке «живой» очереди. Регистратор в целях определения срочности оказания медицинской помощи (запись на прием к врачу) при личном обращении гражданина выясняет цель обращения.

3.1.3. Вне очереди осуществляется запись на прием к врачу следующих категорий граждан:

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- -герои России, СССР, Социалистического Труда и лица, награжденные орденами Славы трех степеней;
- ветераны боевых действий;
- -лица, пострадавшие от ядерных испытаний и аварии в Челябинской области, на Чернобыльской АЭС и других объектах;

Н.В. Право на внеочередное получение медицинской помощи в медицинских организациях края данные категории граждан только при предъявлении удостоверения единого образца, установленного федеральным законодательством.

- многодетные матери;

Время ожидания в регистратуре не может превышать 15 минут.

3.1.4. Запись на прием к врачу при обращении пациента в регистратуру по телефону (многоканальный телефон):

регистратуры женской консультации № 1 - 262-46-19, 262-00-21

регистратуры женской консультации № 2 - 266-95-75, 266-95-60

осуществляется в момент обращения регистратором, не осуществляющим контакт с пациентом при личном обращении в регистратуру.

Время ожидания соединения с МО не должно превышать **40 секунд**.

Регистратор, с учетом пожеланий пациента и в соответствии с порядком получения Услуги (записи на прием к врачу) записывает пациента на прием к врачу, сообщает ему дату и время приема, № кабинета, ФИО врача и адрес и способы проезда в женскую консультацию.

3.1.5. Гражданин может записаться на прием к врачу самостоятельно через WEB-регистратуру ([http:// www. med-registratura.ru](http://www.med-registratura.ru)), портал гос.услуг ([http://www 24/gosuslugi.ru](http://www.24/gosuslugi.ru)) в соответствии с пошаговой инструкцией.

3.1.6. Гражданин может записаться на прием к врачу самостоятельно через терминалы «Платежка», инфоматы Министерства информатизации и связи Красноярского края, в соответствии с инструкцией, размещенной на терминале.

3.2. Состав и последовательность предоставления услуги

3.2.1. Запись на прием к врачу для оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой и неотложной форме в амбулаторных условиях производится с использованием информационной системы МО. Заведующие женскими консультациями, ответственные за контроль сроков ожидания Услуги (консультации врача) ежедневно контролируют ответственных специалистов

(медицинских регистраторов) за актуализацию сведений о режиме работы врачей и талонах записи на прием в базе данных ПК "qMS" или других МИС. При этом определяются порядок и сроки внесения данных в информационную систему.

3.2.2. Запись на прием через WEB-регистратуру осуществляется к врачам, ведущим амбулаторный прием:

- врачу акушеру-гинекологу
- терапевту
- доврачебный кабинет;

3.2.3. Предварительная запись на прием к врачу обеспечивается МО не менее чем на 14 календарных дней от текущей даты.

3.2.4. Запись пациента на прием к врачам-специалистам обеспечивается МО с учетом имеющихся в МО лечебно-диагностических подразделений, центров, а также с учетом наличия договоров с другими МО, выделенных квот при отсутствии специалистов, диагностических исследований.

3.2.5. Гражданин вправе обратиться в МО по поводу записи на прием следующими способами:

- При обращении пациента в регистратуру лично по поводу оказания плановой медицинской помощи.

Медицинский регистратор уточняет Ф.И.О. пациента, адрес места жительства, контактный телефон, номер полиса ОМС сверяет с базой данных сведения о полисе ОМС, выбирает пациенту удобное для него время приема, сообщает время приема, номер кабинета, Ф.И.О. врача, ведущего прием, выдает талон амбулаторного пациента.

На прием к врачу гражданин приходит в кабинет врача в день и время, указанное на талоне, не обращаясь повторно в регистратуру, с необходимыми документами. Первичная медицинская документация (медицинская карта амбулаторного больного, талон) в кабинет врача доставляется регистратором до начала приема.

В случае получения пациентом медицинской помощи в день обращения медицинская карта амбулаторного больного доставляется врачу работником (курьером) регистратуры.

В случае отсутствия возможности записать пациента к врачу на желаемое время, медицинский регистратор предлагает пациенту запись к другому врачу акушеру-гинекологу, запись к дежурному врачу в субботу, при наличии свободного окна предлагает обратиться к дежурному врачу, при уточнении причины обращения направляет в доврачебный кабинет. Либо записывает пациента в журнал ожидания (с отметкой ФИО пациента, адреса, телефона, пожеланий и отметки о выполнении).

- При обращении пациента в регистратуру по телефону (многоканальному телефону):

регистратуры женской консультации № 1 - 262-46-19, 262-00-21

регистратуры женской консультации № 2 - 266-95-75, 266-95-60

Медицинский регистратор называет свою фамилию и должность в соответствии с утвержденным главным врачом Порядком получения Услуги (консультации врача, диагностического исследования) просматривает расписание. Уточняет фамилию, имя, отчество, день рождения, адрес по проживанию, номер и серию

полиса ОМС пациента. Спрашивает цель обращения. Записывает пациента на прием, сообщает дату и время приема, № кабинета, ФИО врача и адрес женской консультации.

В случае отсутствия возможности записать пациента к врачу на желаемое время, медицинский регистратор предлагает пациенту запись к другому врачу акушеру-гинекологу, запись к дежурному врачу в субботу, при наличии свободного окна предлагает обратиться к дежурному врачу, при уточнении причины обращения направляет в доврачебный кабинет. Либо записывает пациента в журнал ожидания (с отметкой ФИО пациента, адреса, телефона, пожеланий и отметки о выполнении).

На прием к врачу гражданин приходит в кабинет врача в указанные день и время, не обращаясь повторно в регистратуру, с необходимыми документами. Медицинский регистратор осуществляет предварительное информирование о предстоящем визите пациентов с помощью телефонной связи, проводит консультацию пациентов по телефону за день до приема с целью: подтверждения визита к врачу, уточнение цели визита и определение направления пациента, согласно маршрутизации на прием в кабинет доврачебного приема или в кабинет врача, производя запись другого пациента на освободившееся окно. Организует своевременную доставку медицинской карты амбулаторного больного и талона ЗСПО в кабинет врача. В назначенное время пациент приходит на прием к врачу, не обращаясь в регистратуру МО.

Для улучшения доступности оказания медицинской помощи в регистратурах в женских консультациях установлены многоканальные телефоны, проведено разделение должностных обязанностей регистраторов: осуществление записи по телефону и при личном обращении).

- Посредством Web-регистратуры (электронная запись на прием к врачу):

Запись осуществляется гражданином самостоятельно, без участия медицинских работников, через интернет.

- 1) гражданин самостоятельно заходит на информационный портал;
- 2) выбирает медицинскую организацию;
- 3) производит идентификацию по данным полиса ОМС и паспорта РФ в базе данных МО;
- 4) выбирает врача;
- 5) выбирает дату и время приема;
- 6) осуществляет запись на прием и получает талон (при наличии принтера).

Факт записи гражданина на прием отображается на рабочих местах регистраторов и других сотрудников МО. Медицинский регистратор осуществляет предварительное информирование о предстоящем визите пациентов с помощью телефонной связи, проводит консультацию пациентов по телефону за день до приема с целью: подтверждения визита к врачу, уточнение цели визита и определение направления пациента, согласно маршрутизации на прием в кабинет доврачебного приема или в кабинет врача, производя запись другого пациента на освободившееся окно. Организует своевременную доставку медицинской карты амбулаторного больного и талона ЗСПО в кабинет врача. В назначенное время пациент приходит на прием к врачу, не обращаясь в регистратуру МО.

- Запись через платежный или информационный терминал.

Гражданин самостоятельно осуществляет запись через сеть терминалов «Платежка», информатов Министерства информатизации и связи Красноярского края, для чего:

- 1) выбирает медицинскую организацию;

- 2) производит идентификацию по данным полиса ОМС и паспорта РФ в базе данных МО;
- 3) выбирает врача;
- 4) выбирает дату и время приема;
- 5) осуществляет запись на прием и получает (распечатывает) талон (при наличии принтера).

Медицинский регистратор осуществляет предварительное информирование о предстоящем визите пациентов с помощью телефонной связи, проводит консультацию пациентов по телефону за день до приема с целью: подтверждения визита к врачу, уточнение цели визита и определение направления пациента, согласно маршрутизации на прием в кабинет доврачебного приема или в кабинет врача, производя запись другого пациента на освободившееся окно. Организует своевременную доставку медицинской карты амбулаторного больного и талона ЗСПО в кабинет врача. В назначенное время пациент приходит на прием к врачу, не обращаясь в регистратуру МО.

- Запись на прием в день обращения гражданина:

С целью решения вопроса о срочности предоставления медицинской помощи нуждающимся в оказании в день обращения в МО, медицинский регистратор уточняет причину обращения и при определении срочности направляет к дежурному врачу (прием по неотложной помощи).

Прием граждан, нуждающихся в неотложной помощи, но не прикрепленных к МО или не имеющих полиса ОМС, осуществляется в аналогичном порядке. После оказания неотложной помощи врачом решается вопрос госпитализации в стационар с организацией транспортировки больного бригадой скорой медицинской помощи или в случае отсутствия необходимости в госпитализации, пациент направляется для дальнейшего лечения в поликлинику по месту прикрепления. Вопрос организации обязательного медицинского страхования (получения полиса ОМС) пациента решается с ТФОМС Красноярского края в порядке, установленном Тарифным соглашением системы ОМС.

3.3. Перечень необходимых документов, требуемых от граждан для предоставления услуги «запись на прием к врачу»

Для получения Услуги гражданин предоставляет следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- полис обязательного медицинского страхования;

При необходимости: направление лечащего врача, документ, подтверждающий отношение к льготной категории граждан

4. Порядок контроля доступности медицинской помощи в медицинской организации

4.1. Заведующие женскими консультациями являются ответственными за формирование потока пациентов и контроль сроков ожидания Услуги каждый в своем структурном подразделении:

- 1) Проводят ежедневный оперативный мониторинг осуществления записи на прием к врачам, на диагностику (порядок и эффективность деятельности персонала МО);
- 2) проводят ежедневный анализ обращений пациентов за медицинской помощью, анализ обоснованности направления к узким специалистам, на диагностику с целью оптимизации потоков пациентов на прием к врачам, на диагностические исследования,
- 3) организуют социологический опрос (анкетирование) пациентов о доступности медицинской помощи.
- 4) при возникновении проблем с записью больных, в оперативном порядке принимают меры по исправлению ситуации (перераспределение нагрузки врачей и т.д.).
- 5) организуют рассмотрение вопросов доступности медицинской помощи (наличие очередей) на планерных совещаниях в структурных подразделениях.

4.2. Заместитель главного врача по АПР, является ответственным лицом за формирования потока пациентов и контроль сроков ожидания Услуги по амбулаторно-поликлинической службе КГБУЗ «КМРД №4»

5. Показатели доступности оказания медицинской помощи МО.

К целевым показателям доступности медицинской помощи относятся:

- 1) Количество обоснованных жалоб пациентов МО поступивших в администрацию МО, вышестоящие организации, страховые медицинские организации, ТФОМС Красноярского края и связанных с организацией записи пациентов на прием к врачам, отказами в оказании медицинской помощи, организацией работы регистратуры МО.
- 2) Доля (процент от общего числа посещений) пациентов, время ожидания которыми приема врача, диагностических процедур не соответствует срокам, установленных Программой государственных гарантий.*
- 3) Доля пациентов (процент от общего числа посещений), которые не смогли получить медицинскую помощь по предварительной записи на прием к врачу по вине МО.*
- 4) Доля пациентов (процент от общего числа посещений), неудовлетворенных режимом работы МО.*)
- 5) Доля пациентов (процент от общего числа посещений), неудовлетворенных работой регистраторов).
- 6) Соответствие фактического времени приема врачом времени приема по предварительной записи (указать время ожидания приема врачом).*
- 7) Доля граждан (процент от общего числа посещений), использовавших для записи на прием к врачу web-регистратуру, к общему числу обратившихся в МО.*
- 8) Время и/или количество дозвонов в регистратуру МО.*

**Данные, полученные по результатам анкетирования пациентов о доступности медицинской помощи администрацией МО, страховыми медицинскими организациями.*

6. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц.

6.1. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие должностных лиц медицинской организации в досудебном и судебном порядке.

6.2. Порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами устанавливается в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.3. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц в устной или письменной форме может быть подана:

- 1) главному врачу медицинской организации.
- 2) в вышестоящую организацию (орган управления здравоохранением муниципального образования).
- 3) в страховую медицинскую организацию, выдавшую полис ОМС;
- 4) в ТФОМС Красноярского края.

6.4. Жалоба может быть подана пациентом посредством записи в «Книге жалоб и предложений», которая представляет собой типовой журнал, пронумерованный и сброшюрованный, скрепленный печатью МО и заверенный подписью руководителя МО. Жалоба может быть подана через ящик отзывов и предложений, который находится в женских консультациях. В устной форме жалобы рассматриваются в ходе личного приема граждан должностными лицами МО или органа управления здравоохранением.

6.5. Учет (регистрация) обращений граждан ведется в журнале, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

6.6. Гражданину направляется сообщение о принятом решении.

6.7. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений, прием и консультацию граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.