



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

«05» 03 2018 г.

№ 1170

г. Краснодар

Об утверждении Порядка функционирования регионального сервиса «Запись на приём к врачу в электронном виде» в Краснодарском крае

В соответствии с протоколом совещания у заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Голодец О.Ю. от 13.06.2012 № ОГ-ПЮ-5пр, приказами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28.04.2011 № 364 «Об утверждении концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения» и от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению», Законом Краснодарского края от 19.12.2016 № 3525-КЗ «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Краснодарском крае на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов» и в целях реализации мероприятий Дорожной карты Краснодарского края по развитию Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения в 2015-2018 гг., п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок функционирования регионального сервиса «Запись на приём к врачу в электронном виде» в Краснодарском крае согласно приложению к настоящему приказу.

2. Руководителям государственных бюджетных учреждений здравоохранения, подведомственных министерству здравоохранения Краснодарского края, и оказывающих первичную медико-санитарную помощь, рекомендовать, и руководителям муниципальных бюджетных учреждений здравоохранения, находящихся в ведении муниципальных образований Краснодарского края и оказывающих первичную медико-санитарную помощь, обеспечить:

2.1. Соблюдение Порядка функционирования регионального сервиса «Запись на приём к врачу в электронном виде» в Краснодарском крае при организации предварительной записи пациентов на прием к врачу в электронном виде.

2.2. Подключение к региональному portalу «Запись на прием к врачу» (www.kuban-online.ru) структурных подразделений амбулаторно-поликлинического профиля, входящих в состав вверенных медицинских организаций.

2.3. Назначение лиц, ответственных за функционирование сервиса «Запись на приём к врачу в электронном виде», включая ведение Листа ожидания.

2.4. Предоставление информации о лицах, ответственных за функционирование сервиса «Запись на приём к врачу в электронном виде», с указанием их контактных телефонов в ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края по электронной почте inbox@miaskuban.ru в срок до 14.03.2018.

3. Начальнику отдела организационно-методической работы министерства здравоохранения Краснодарского края Беспаловой Т.Н. обеспечить официальное опубликование настоящего приказа путем размещения на официальном сайте администрации Краснодарского края.

4. Приказ министерства здравоохранения Краснодарского края от 14.11.2012 № 5608 «Об утверждении методических рекомендаций министерства здравоохранения Краснодарского края по функционированию регионального сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» в Краснодарском крае» считать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Краснодарского края Солоненко Т.А.

6. Приказ вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Министр



Е.Ф. Филиппов



Приложение
к приказу министерства здравоохранения
Краснодарского края
от 05 03 2018 № 1170

**Порядок функционирования регионального сервиса
«Запись на приём к врачу в электронном виде» в Краснодарском крае**

Сокращения и термины

Сокращения и термины	Определение
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации пользователей Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
ЖОЗ	Журнал отложенной записи
МЗ КК	Министерство здравоохранения Краснодарского края
МО	Медицинская организация
ОМС	Обязательное медицинское страхование
РФ	Российская Федерация
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда Российской Федерации
ФИО	Фамилия, имя, отчество
ТПГГ	Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Краснодарском крае
ТФОМС	Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Краснодарского края
Журнал отложенной записи	Лист ожидания, который содержит перечень пациентов, ожидающих приема для оказания первичной медико-санитарной помощи
Контакт-центр МЗ КК	«Горячая линия» министерства здравоохранения Краснодарского края по вопросам оказания медицинской, лекарственной помощи и записи на прием к врачу на региональном уровне
МИС	Медицинская информационная система

Сокращения и термины	Определение
Контакт-центр МО	Выделенное подразделение в медицинской организации, занимающееся обработкой обращений граждан и их информированием по голосовым каналам связи с целью проведения консультаций и осуществления предварительной записи на приём к врачу
Расписание	График, содержащий сведения о дате и времени приема пациентов врачами МО
Регистратор	Медицинский работник (сотрудник) медицинской организации, ответственный за процессы ведения реестровых записей и расписания приема специалистов
Реестровая запись (или заявка гражданина на прием к врачу)	Запись, содержащая сведения о резервировании временного промежутка в расписании рабочего времени врача МО для посещения гражданином с целью получения медицинской помощи
Сервис	Региональный сервис «Запись на приём к врачу в электронном виде» в Краснодарском крае
Система	Система ведения расписания приема граждан врачами, обеспечивающая запись на прием к врачу в электронном виде
Талон	Информация на бумажном носителе, содержащая сведения о ФИО гражданина, специализации и ФИО врача, зарезервированном временном промежутке в расписании рабочего времени врача МО, дате приема, номере кабинета и наименовании МО, необходимые для посещения гражданином с целью получения медицинской помощи
Услуга	Услуга, предоставляемая в МО по осуществлению записи пациентов на прием к врачу с использованием сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» в Краснодарском крае

1. Общие положения

1.1. Порядок функционирования регионального сервиса «Запись на приём к врачу в электронном виде» в Краснодарском крае (далее - Порядок) разработан в целях:

- повышения качества и доступности регионального сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» в Краснодарском крае (далее - Сервис);
- повышения качества и доступности первичной медико-санитарной помощи, оказываемой в медицинских организациях Краснодарского края;
- формирования единых правил записи пациентов на прием к врачу.

Порядок описывает последовательность действий пациента при самостоятельном осуществлении им предварительной записи на прием к врачу МО Краснодарского края для получения первичной медико-санитарной помощи, а также при внесении изменений или отмене такой записи.

Также Порядок устанавливает алгоритм действий сотрудников МО Краснодарского края при предоставлении данной Услуги пациентам, обращающимися за получением первичной медико-санитарной помощи, а также при использовании пациентами иных источников при получении Услуги.

Порядок не распространяется на правоотношения, связанные с оказанием неотложной и экстренной медицинской помощи.

1.2. Ответственные за предоставление Услуги.

1.2.1. Органом исполнительной власти, ответственным за организацию предоставления Услуги является министерство здравоохранения Краснодарского края (далее – Министерство).

1.2.2. Администратором регионального портала записи на прием к врачу www.kuban-online.ru является ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее - Оператор).

Оператор Сервиса:

- обеспечивает работоспособность Сервиса, в том числе в защищенной сети;
- обеспечивает интеграцию Сервиса с внешними системами, в том числе с Федеральной системой записи на прием к врачу;
- осуществляет мониторинг сроков оказания первичной медико-санитарной помощи при предоставлении Услуги;
- осуществляет мониторинг доступности МО в Сервисе;
- осуществляет мониторинг оказанных Услуг с использованием Сервиса;
- оказывает организационно-методическую и техническую поддержку участникам информационного взаимодействия.

1.2.3. Ответственными за организацию предоставления Услуги со стороны МО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, являются руководитель МО и его заместители, которые:

- доводят настоящий Порядок до сведения всех работников МО и обеспечивают его исполнение;
- организуют информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с настоящим Порядком.

1.2.4. Ответственным за функционирование Сервиса со стороны МО является Регистратор.

1.3. Все участники информационного взаимодействия при предоставлении Услуги соблюдают требования по информационной безопасности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.4. Технические требования к формату обмена информацией в электронной форме при предоставлении Услуги определяются

Интеграционными профилями, опубликованными на официальном сайте ГБУЗ МИАЦ МЗ КК www.miasckuban.ru, в разделе «Регламенты информационного взаимодействия».

1.5. Описание Услуги.

В предоставлении Услуги участвуют МО Краснодарского края, оказывающие первичную медико-санитарную помощь и участвующие в реализации ТППГ.

1.5.1. Услуга предоставляется при обращении пациента в МО по месту жительства для осуществления предварительной записи на прием к врачу в целях получения первичной медико-санитарной помощи.

1.5.2. С помощью Сервиса самостоятельная запись для получения первичной медико-санитарной помощи осуществляется к следующим специалистам:

- врачу-терапевту участковому;
- врачу-педиатру участковому;
- врачу общей практики (семейному врачу);
- врачу-хирургу;
- врачу-акушер-гинекологу;
- врачу-офтальмологу;
- врачу-оториноларингологу;
- врачу-стоматологу;
- врачу-стоматолог-терапевту;
- врачу-стоматологу детскому;
- врачу-психиатру детскому (подростковому);
- врачу-фтизиатру;
- врачу-психиатр-наркологу;
- врачу-детскому хирургу.

При этом самостоятельная запись к специалисту одного профиля возможна не чаще чем 1 раз в день.

Решение о предоставлении возможности самостоятельной записи на прием к узким специалистам через Интернет или Контакт-центр каждая МО принимает самостоятельно.

1.5.3. Со стороны МО Сервис предоставляется круглосуточно без перерывов и выходных, для чего обеспечивается непрерывная работа сервера МО в режиме 24/7.

1.5.4. Если МО не имеет возможность обеспечить бесперебойное функционирование Сервиса из-за внешних обстоятельств, в том числе форс-мажорных, ответственное лицо МО обязано в срок не позднее 12 часов с момента возникновения указанных обстоятельств направить Оператору письменное уведомление с объяснением причин сбоев в работе Сервиса и указанием сроков восстановления его работоспособности.

1.5.5. Расписание приема врачей МО по всем специальностям формируется Регистратором в медицинской информационной системе с учетом следующих условий:

- на срок не менее чем на 1 календарный месяц до начала периода действия расписания;
- обеспечение доступности талонов не менее чем на 14 дней;
- установление квоты для записи через Интернет в объеме не менее чем 60% от общего числа доступных талонов;
- соответствие штатному расписанию, графику работы и отпусков специалистов с учетом праздничных, рабочих дней и пр. факторов;
- соблюдение параметров оказания медицинской помощи, предусмотренных ТПГ.

При отсутствии врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), обслуживающего участок, к которому прикреплен пациент, предоставляется возможность записи к замещающему врачу.

Если в каком-либо структурном подразделении МО отсутствует регистратура, но имеются врач-терапевт участковый, врач-педиатр участковый или врач общей практики (семейный врач), то Расписание по данному структурному подразделению формируется в МИС Регистратором МО, к которой относится данное структурное подразделение.

1.5.6. Регистратор формирует и поддерживает в актуальном состоянии;

- информацию о приеме всех специалистов по дням недели, с указанием часов приема и номера кабинетов;
- расписание работы врачей;
- информацию о порядке предварительной записи на прием к врачу.

1.5.7. Регистратор накануне дня приема пациентов, записавшихся на прием к врачу:

1) проверяет наличие у каждого пациента актуального полиса ОМС по регистру застрахованных Краснодарского края;

2) готовит медицинские карты пациентов, а при отсутствии полной автоматизации рабочего места врача распечатывает для каждого из этих пациентов Учетную форму № 025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях»;

3) подготовленные документы передает соответствующим врачам-специалистам.

1.5.8. Если график приема врачей-специалистов в МО подлежит внеплановой корректировке, а на ранее сформированные даты приема уже записаны пациенты, Регистратор вносит изменения в предварительную запись на прием к врачу в соответствии с п. 2.4. настоящего Порядка.

1.6. Способы предоставления Услуги.

1.6.1. Услуга предоставляется одним из следующих способов:

1) личное обращение пациента в регистратуру МО (запись доступна в часы работы регистратуры);

2) обращение пациента по телефону в Контакт-центр МО (запись доступна в часы работы Контакт-центра МО);

3) обращение пациента по телефону 8-800-200-03-66 в Контакт-центр МЗ КК (запись доступна круглосуточно, звонок бесплатный);

3) использование пациентом информационного киоска (запись доступна в часы работы МО);

4) через ЕПГУ www.gosuslugi.ru. (запись доступна круглосуточно);

5) через региональный портал записи на прием к врачу www.kuban-online.ru. (запись доступна круглосуточно);

6) с использованием Интернет-ресурсов, подключенных к Сервису на основании соглашения об информационном сотрудничестве, заключенного между Оператором и держателем Интернет-ресурса.

1.6.2. Пациент, опоздавший на прием к врачу по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения.

При отсутствии свободного интервала приема в день обращения повторная предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется Регистратором или руководителем структурного подразделения МО с учетом Расписания.

Пациент, опоздавший на прием к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому или врачу общей практики (семейному врачу) обращается к дежурному администратору МО.

1.6.3. При отсутствии возможности явиться на прием к врачу по произведенной предварительной записи пациент обязан сообщить об этом в Контакт-центр МО или в Контакт-центр МЗ КК, либо самостоятельно отменить запись через информационный киоск, портал www.kuban-online.ru или ЕПГУ.

1.6.4. Для записи на повторный прием (в рамках одного случая лечения) пациент обращается к лечащему врачу. Лечащий врач производит запись пациента на повторный прием со своего рабочего места и сообщает ему дату и время повторного приема.

1.7. Документы (сведения), необходимые для предоставления Услуги.

Для получения Услуги пациенту необходимо представить следующие документы (сведения):

1) При идентификации в регистратуре МО - полис ОМС, а также иной документ, позволяющий идентифицировать пациента.

2) При идентификации в информационном киоске – ФИО, полис ОМС или иной документ, содержащий штрих-код для идентификации с использованием сканера.

3) При идентификации в Контакт-центре МО или Контакт-центре МЗ КК - ФИО и дату рождения.

4) При идентификации на региональном портале записи на прием к врачу www.kuban-online.ru - ФИО и дату рождения или идентификационные данные ЕСИА.

5) При идентификации на ЕПГУ - идентификационные данные ЕСИА.

6) При идентификации в Интернет-ресурсах - ФИО и дату рождения.

Законный представитель пациента также обязан представить документы (сведения), позволяющие идентифицировать пациента, и документы (сведения), удостоверяющие его право представлять интересы пациента.

1.8. Порядок информирования о предоставлении Услуги.

1.8.1. Информацию о месте нахождения и графике работы МО, о справочных телефонах, адресах электронной почты и официальных сайтов МО, где содержится информация о предоставлении Услуги, можно получить позвонив по справочным телефонам или обратившись непосредственно в МО, а также на официальном сайте министерства здравоохранения Краснодарского края (www.minzdravkk.ru), ЕПГУ или региональном портале записи на прием к врачу www.kuban-online.ru.

1.8.2. Для получения информации по вопросам предоставления Услуги абонент может обратиться лично, письменно или по телефону, а также по электронному адресу МО, предоставляющей Услугу, через Контакт-центр МЗ КК или региональный портал записи на прием к врачу www.kuban-online.ru.

1.8.3. Информирование (консультирование) по вопросам предоставления Услуги осуществляется сотрудниками регистратуры МО, а также операторами Контакт-центров МО или МЗ КК. Консультирование осуществляется по следующим вопросам:

- порядок предоставления Услуги;
- перечень документов (сведений), необходимых для предоставления Услуги;
- место нахождения и график работы врачей-специалистов МО;
- справочные телефоны;
- время и способы предоставления Услуги;
- уточнение информации о предстоящей записи пациента;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых сотрудниками МО в ходе предоставления Услуги.

1.8.4. Информирование по вопросам общего характера (местонахождение и график работы МО, перечень документов (сведений) и т.п.) может в круглосуточном режиме осуществляться с использованием аппаратных средств автоинформирования.

1.8.5. Информация по вопросам предоставления Услуги может размещаться:

- на информационных стендах и официальных сайтах МО;
- на официальном сайте министерства здравоохранения Краснодарского края www.minzdravkk.ru;
- в средствах массовой информации;
- в информационных материалах (брошюры, буклеты и т.п.).

Размещаемая информация может содержать в том числе:

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

1.8.6. Информационные стенды МО должны размещаться в доступных местах и содержать следующую обязательную информацию:

- режим работы МО;
- график работы специалистов;
- сведения об официальном сайте МО;
- телефоны Контакт-центра МО и Контакт-центра МЗ КК;
- перечень документов, представляемых пациентом для получения Услуги;
- блок-схема порядка предоставления Услуги;
- краткое описание процедур предоставления Услуги;
- информация о вышестоящих организациях;
- информация о правилах пользования информационными киосками;
- информация о региональном портале записи на прием к врачу www.kuban-online.ru.

При изменении условий и порядка функционирования Сервиса и предоставления Услуги информация об этом должна быть своевременно актуализирована.

1.9. Результат предоставления Услуги.

Непосредственным конечным результатом предоставления Услуги при максимальном соблюдении прав пациента является:

- резервирование реестровой записи в расписании работы врача МО (предварительная запись на прием к врачу);
- отмена предварительной записи на прием к врачу.

В предоставлении Услуги может быть отказано, если:

- предварительная запись на прием к врачу была отменена по инициативе пациента;
- в МО по тем или иным причинам отсутствует врач-специалист необходимого профиля, а произвести его замену не представляется возможным;
- пациентом предоставлены подложные документы, содержащие недостоверные сведения или видимые признаки подделки.

1.10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление Услуги.

Услуга предоставляется бесплатно.

2. Состав и последовательность выполнения административных процедур (процессов) и требования к порядку их выполнения

2. Предоставление Услуги включает в себя следующие процессы:

- 1) Идентификация пациента в Сервисе.
- 2) Осуществление предварительной записи на прием к врачу:
 - путем непосредственного обращения в регистратуру МО;
 - по телефону Контакт-центра МО или Контакт-центра МЗ КК;
 - с использованием информационного киоска МО;
 - через ЕПГУ;
 - через региональный портал записи на прием к врачу www.kuban-online.ru.

3) Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе пациента:

- при непосредственном обращении в регистратуру МО;
- по телефону Контакт-центра МО или Контакт-центра МЗ КК.

4) Внесение изменений в предварительную запись пациента на прием к врачу по инициативе МО.

5) Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента:

- при непосредственном обращении в регистратуру МО;
- по телефону Контакт-центра МО или Контакт-центра МЗ КК;
- через информационный киоск МО;
- через ЕПГУ;
- через региональный портал записи на прием к врачу www.kuban-online.ru.

6) Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе МО.

Процессы предоставления Услуги посредством Интернет-ресурсов описаны на соответствующих Интернет-ресурсах.

2.1. Идентификация пациента в Сервисе.

2.1.1. Основанием для начала процедуры идентификации пациента в Сервисе является обращение пациента.

2.1.2. Если пациент ни разу не обращался в данную МО, то при первичном обращении запись осуществляется только через регистратуру МО для внесения информации о пациенте в базу данных.

2.1.3. Если пациент ранее уже обращался в данную МО, то при обращении в регистратуру:

2.1.3.1. Пациент предоставляет полис ОМС, либо сообщает номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

2.1.3.2. Сотрудник регистратуры МО проводит идентификацию пациента в МИС:

- по номеру полиса ОМС, ФИО и дате рождения, а также сравнивает сведения о пациенте, содержащиеся в МИС, с информацией, непосредственно представленной пациентом при обращении.

Идентификация считается пройденной, если данные о пациенте найдены в МИС и соответствуют сведениям, представленным пациентом при обращении.

В случае если данные о пациенте отсутствуют в МИС, сотрудник регистратуры МО информирует пациента об этом и предлагает провести процедуру по прикреплению к МО.

Если в обособленное амбулаторно-поликлиническое структурное подразделение МО, где отсутствует регистратура, обратился по территориальному принципу вновь прибывший пациент, его регистрация осуществляется врачом.

2.1.4. При использовании информационного киоска МО пациент проводит идентификацию путем заполнения ФИО, даты рождения и номера полиса ОМС. При успешной идентификации на дисплее информационного киоска отображается окно выбора дальнейших действий пользователя. Если по данным, введенным пациентом, идентификация невозможна, на дисплее информационного киоска отображается сообщение об отсутствии регистрации в Сервисе и о необходимости обратиться в регистратуру или дежурному администратору.

Если у пациента возникают технические трудности при пользовании информационным киоском, сотрудники регистратуры МО оказывают ему необходимую помощь.

2.1.5. При обращении в Контакт-центр МО или Контакт-центр МЗ КК пациент сообщает оператору ФИО и дату рождения, а при необходимости и номер полиса ОМС.

Оператор сравнивает сведения о пациенте, содержащиеся в Сервисе, с информацией, представленной им при обращении (ФИО, дата рождения). Идентификация считается пройденной, если данные о пациенте найдены в Сервисе и соответствуют информации, представленной им при обращении.

В случае если данные о пациенте отсутствуют в Сервисе, оператор информирует пациента об этом и предлагает обратиться в регистратуру МО, к которой прикреплен пациент.

2.1.6. При использовании ЕПГУ идентификация пациента осуществляется в соответствии с нормативными документами Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

2.1.7. При использовании регионального портала записи на прием к врачу www.kuban-online.ru идентификация пациента может проводиться двумя способами:

1) при записи на прием к врачу без использования личного кабинета пациента – посредством ввода ФИО и даты рождения в окне ввода личных данных;

2) при записи на прием к врачу с использованием личного кабинета пациента – посредством использования ЕСИА, ввода логина (мобильный телефон, электронная почта, СНИЛС) и пароля; в этом случае в окне ввода личных данных ФИО и дата рождения пациента заполняются автоматически.

Идентификация считается пройденной, если данные о пациенте найдены в Сервисе и система предлагает ему выбрать специальность необходимого врача.

Если в Сервисе данные о пациенте отсутствуют, отображается сообщение об отсутствии его регистрации. В таком случае пациенту необходимо обратиться в регистратуру МО.

2.2. Осуществление предварительной записи на прием к врачу.

2.2.1. Осуществление предварительной записи на прием к врачу при обращении пациента в регистратуру МО.

Основанием для осуществления предварительной записи на прием к врачу в регистратуре МО является обращение пациента за получением Услуги.

Сотрудник регистратуры МО:

- 1) осуществляет идентификацию пациента в системе;
- 2) уточняет у пациента специальность необходимого врача;
- 3) уточняет у пациента ФИО необходимого врача;
- 4) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в расписании приема, информирует пациента о наличии свободных интервалов и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи;
- 5) при обращении пациента, имеющего право внеочередного обслуживания, предлагает ему записаться на удобное для него время;
- 6) при выборе пациентом даты и времени производит запись на прием к врачу;
- 7) распечатывает талон и передает его пациенту;
- 8) если отсутствуют свободные интервалы к необходимому специалисту, пациента, желающего записаться в день обращения на прием к врачу-терапевту участкового, врачу-педиатру участкового, врачу общей практики (семейному врачу) или врачу-специалисту, направляет к дежурному администратору;
- 9) если в системе отсутствует информация о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты, уточняет их у пациента и при его согласии на оповещение вносит данную информацию в МИС;
- 10) при отсутствии в запрашиваемый период приема врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового или врача общей практики (семейного врача), обслуживающего участок, к которому прикреплен пациент, информирует об этом пациента и предлагает ему записаться на прием к замещающему врачу.

2.2.2. Осуществление предварительной записи на прием к врачу с использованием информационного киоска МО.

При самостоятельном осуществлении предварительной записи на прием к врачу с использованием информационного киоска МО пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;
- 2) выбирает в информационном киоске опцию "Записаться на прием" и выбирает из сформированного системой списка специальность и ФИО врача;
- 3) в окне дисплея информационного киоска выбирает удобную дату и время с доступными временными интервалами, распечатывает талон на прием.

В случае отсутствия свободных талонов для записи, о чем на дисплее информационного киоска отображается соответствующее информационное сообщение, пациент вправе обратиться в регистратуру МО или к дежурному администратору МО.

2.2.3. Осуществление предварительной записи на прием к врачу при обращении в Контакт-центр МО.

Основанием осуществления предварительной записи на прием к врачу через Контакт-центр МО является телефонное обращение пациента за получением Услуги.

Оператор Контакт-центра МО:

- 1) осуществляет идентификацию пациента в системе;
- 2) уточняет у пациента специальность врача;
- 3) проверяет наличие возможности записи к врачу данной специальности;

4) при отсутствии возможности записи к узкому специалисту разъясняет пациенту порядок записи на прием к врачу данной специальности, предлагает пациенту записаться на прием к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому или врачу общей практики (семейному врачу) для оказания первичной медико-санитарной помощи и, при желании пациента, осуществляет эту запись;

5) при наличии возможности осуществить запись к врачу требуемой специальности:

- выбирает в системе ФИО врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать ФИО врача с учетом местонахождения МО;

- если врач, обслуживающий участок, к которому прикреплен пациент, в запрашиваемый период не ведет прием, то информирует об этом пациента и предлагает ему записаться на прием к замещающему врачу;

6) проверяет в системе наличие свободных талонов для записи в расписании приема врачей;

7) при наличии свободных талонов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время приема;

8) при выборе пациентом даты и времени приема производит запись на прием к врачу и сообщает пациенту реквизиты талона;

9) при отсутствии свободных талонов или отказе пациента от предложенных дат и времени приема предлагает пациенту обратиться в регистратуру МО или к дежурному администратору МО;

10) если в системе отсутствует информация о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты, уточняет их у пациента и при его согласии на оповещение вносит данную информацию в МИС;

2.2.4. Осуществление предварительной записи на прием к врачу при обращении в Контакт-центр МЗ КК.

Основанием осуществления предварительной записи на прием к врачу через Контакт-центр МЗ КК является телефонное обращение пациента за получением Услуги.

Оператор Контакт-центра МЗ КК:

1) осуществляет идентификацию пациента в системе;

2) уточняет у пациента специальность врача;

3) проверяет наличие возможности записи к врачу данной специальности;

4) при отсутствии возможности записи к узкому специалисту разъясняет пациенту порядок записи на прием к врачу данной специальности, предлагает пациенту записаться на прием к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому или врачу общей практики (семейному врачу) для оказания первичной медико-санитарной помощи и, при желании пациента, осуществляет эту запись;

5) при возможности записаться к врачу требуемой специальности:

- выбирает в системе ФИО врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать ФИО врача с учетом местонахождения МО;

- если врач, обслуживающий участок, к которому прикреплен пациент, в запрашиваемый период не ведет прием, то информирует об этом пациента и предлагает записаться на прием к замещающему врачу;

6) проверяет в системе наличие свободных талонов для записи в расписании приема врачей;

7) при наличии свободных талонов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время приема;

8) при выборе пациентом даты и времени приема производит запись на прием к врачу и сообщает пациенту реквизиты талона;

9) при отсутствии свободных талонов или отказе пациента от предложенных дат и времени приема предлагает пациенту обратиться в регистратуру МО или к дежурному администратору МО.

2.2.5. Предварительная запись на прием к врачу через ЕПГУ.

При получении Услуги через ЕПГУ запись возможна только к тем врачам, к которым открыта предварительная запись в МО.

При осуществлении предварительной записи через ЕПГУ пациент:

- 1) осуществляет идентификацию на данном портале с использованием ЕСИА;
- 2) выбирает услугу «Запись на прием к врачу»;
- 3) проверяет корректность персональной информации;
- 4) выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись, вид услуги, МО;
- 5) выбирает удобную дату и время приема;
- 6) производит запись на прием к врачу.

2.2.6. Предварительная запись на прием к врачу через региональный портал записи на прием к врачу www.kuban-online.ru.

При осуществлении предварительной записи через региональный портал записи на прием к врачу www.kuban-online.ru пациент:

- 1) осуществляет идентификацию на портале www.kuban-online.ru с использованием ЕСИА или выбирает раздел «Свободная запись к врачу»;
- 3) выбирает МО, к которой он закреплен;
- 4) выбирает необходимую специальность врача;
- 5) выбирает ФИО врача, к которому необходимо произвести запись; вместе с ФИО врача отображается количество свободных талонов, номер участка (если выбран участковый врач);
- 6) при отсутствии возможности записи к врачу-специалисту пациент, при желании, осуществляет запись на прием к своему участковому врачу-терапевту, участковому врачу-педиатру или врачу общей практики (семейному врачу);
- 7) если врач, обслуживающий участок, к которому прикреплен пациент, в запрашиваемый период не ведет прием, то пациент осуществляет запись на прием к замещающему врачу;
- 8) при наличии свободных талонов выбирает удобную дату и время приема в окне с доступными для записи талонами;
- 9) убедившись в окончательном выборе произведенных действий, производит запись на прием к врачу;

10) при отсутствии свободных талонов пациент обращается в Контакт-центр МО или в регистратуру МО;

11) талон на прием к врачу, полученный на региональном портале записи на прием к врачу, www.kuban-online.ru распечатывается пациентом по собственному усмотрению; вся информация о произведенной предварительной записи хранится в Сервисе, если не произведена отмена предварительной записи на прием к врачу.

2.3. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе пациента через регистратуру МО, Контакт-центр МО или Контакт-центр МЗ КК.

Основанием внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе пациента в регистратуре МО, Контакт-центре МО или Контакт-центре МЗ КК является обращение пациента за получением Услуги.

Изменения предварительной записи на прием к врачу возможны в отношении даты и времени записи. Для этого изменяемую запись необходимо отменить, затем заново произвести запись пациента.

2.3.1. Сотрудник регистратуры МО:

1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется изменить (специальность и ФИО врача, номер кабинета, дату и время записи);

2) выбирает в базе данных запись, которую необходимо изменить;

3) отменяет эту запись;

4) в случае, если соответствующей записи не обнаружено, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи и о возможности записаться заново;

5) проверяет в Сервисе наличие свободных интервалов для записи;

6) при наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время;

7) производит предварительную запись пациента;

8) распечатывает талон записи и передает его пациенту;

9) в случае отсутствия свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема:

- информирует пациента об отсутствии возможности выбора альтернативных даты и времени записи и предлагает пациенту либо отменить предыдущую запись, либо оставить ее без изменения;

- если пациент желает оставить предыдущую запись без изменения, распечатывает дубликат талона и передает его пациенту;

- если пациент желает отменить предыдущую запись, то отменяет запись.

2.3.2. При обращении пациента по телефону оператор Контакт-центра МО или Контакт-центра МЗ КК:

1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется изменить (специальность и ФИО врача, дату и время записи);

2) выбирает запись, которую необходимо изменить;

3) отменяет эту запись;

4) в случае, если соответствующей записи не обнаружено, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи и о возможности записаться заново;

5) проверяет в Сервисе наличие свободных интервалов для записи;

6) при наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время;

7) производит предварительную запись пациента;

8) сообщает пациенту реквизиты талона;

9) в случае отсутствия свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема:

- информирует пациента об отсутствии возможности выбора альтернативных даты и времени записи и предлагает пациенту либо отменить предыдущую запись, либо оставить ее без изменения;

- если пациент желает оставить предыдущую запись без изменения, сообщает пациенту реквизиты талона;

- если пациент желает отменить предыдущую запись, то отменяет запись.

2.4. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе МО.

2.4.1. Основаниями для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе МО являются:

1) отсутствие врача, к которому произведена запись, по тем или иным причинам (командировка, обучение и т.п.);

2) отсутствие врача по причине его временной нетрудоспособности.

2.4.2. Регистратор МО:

1) выбирает из списка предстоящих записей, сформированных через Сервис, ту запись, которую требуется изменить;

2) проверяет наличие свободных талонов для записи в расписании приема у данного врача и у других врачей той же специальности;

3) при наличии свободных интервалов связывается с пациентом доступным способом и информирует его о необходимости изменения записи, наличии свободных интервалов времени и предлагает выбрать из них наиболее удобную дату и время;

4) при согласии пациента изменить запись и выборе им новой даты и времени Регистратор:

- отменяет предстоящую запись пациента;

- производит запись пациента на новую дату и время;

- подтверждает изменение записи в системе;

- при последующем личном обращении пациента распечатывает новый талон и передает его пациенту, при обращении по телефону или иным способом сообщает пациенту реквизиты нового талона;

5) при отказе пациента от предложенных интервалов для записи иницируют процесс отмены записи, уведомив об этом пациента.

2.5. Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента.

2.5.1. Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента при обращении в регистратуру МО, Контакт-центр МО или Контакт-центр МЗ КК.

Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента в регистратуре МО, Контакт-центре МО или Контакт-центре МЗ КК является личное обращение пациента с запросом об отмене записи и идентификация пациента в системе.

Регистратор МО, оператор Контакт-центра МО или Контакт-центра МЗ КК:

- 1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется отменить;
- 2) выбирает запись, которую необходимо отменить, из списка предстоящих записей, сформированных через Сервис, и отменяет ее;
- 3) в случае если предстоящих записей не обнаружено или в списке записей отсутствует запись, соответствующая запросу пациента, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи.

2.5.2. Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента с использованием информационного киоска.

При осуществлении отмены предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента с использованием информационного киоска пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в Сервисе;
- 2) выбирает опцию "Отменить (удалить) запись";
- 3) выбирает запись, которую требуется отменить в списке произведенных ранее записей, и отменяет ее.

2.6. Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе МО.

Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу по инициативе МО является:

- 1) запись пациента на другую дату и время по инициативе МО;
- 2) отсутствие свободных интервалов, доступных для изменения записи;
- 3) отказ пациента от изменения даты и времени записи по инициативе МО.

Регистратор МО выбирает из списка предстоящих записей, сформированных через Сервис, ту запись, которую требуется отменить и отменяет ее.

В случае отмены записи в связи с невозможностью внесения изменений в произведенную запись Регистратор МО предлагает пациенту записаться к другому врачу данной специальности.

3. Запись в журнал отложенной записи (Лист ожидания)

3.1. Запись пациентов в Лист ожидания производится при отсутствии свободных талонов или отсутствии удобного времени в расписании приема врача МО в рамках установленных сроков записи.

3.2. Запись в Лист ожидания предназначена только для случаев оказания медицинской помощи в плановом порядке.

3.3. Администратором МО производится мониторинг состояния очереди ожидания на прием. Мониторинг состояния очереди в Листе ожидания

производится с понедельника по пятницу, в рабочее время регистратуры МО.

3.4. Администратор МО перемещает записи из Листа ожидания на вновь открытый свободный, дополнительный или резервный талон в расписании приема врача с обязательным оповещением пациента о дате и времени приема. Приоритетным является оповещение путем телефонного звонка пациенту.

3.5. В случае, если сформированная заявка в Лист ожидания относится к МО, за которой пациент не закреплен, то Администратор этой МО:

- 1) проверяет актуальность данных пациента в МИС МО;
- 2) производит действия, описанные в пункте 3.4. настоящего Положения.

3.6. Запись в Лист ожидания доступна пациентам, прошедшим авторизацию в личном кабинете портала записи на прием к врачу www.kuban-online.ru через ЕСИА.

3.7. Формирование заявки в Лист ожидания.

При формировании заявки в Лист ожидания через региональный портал записи на прием к врачу www.kuban-online.ru пациент:

- 1) осуществляет идентификацию на портале www.kuban-online.ru через ЕСИА;
- 3) выбирает МО, к которой он закреплен;
- 4) выбирает необходимую специальность врача;
- 5) выбирает ФИО врача, к которому необходимо произвести запись; вместе с ФИО врача отображается количество свободных талонов, номер участка (если выбран участковый врач);
- 6) при отсутствии свободных талонов или отсутствии удобного времени в расписании приема врача переходит в раздел «Заявка в журнал отложенной записи» путем нажатия кнопки «Подать заявку»;
- 7) заполняет все поля формы, с указанием даты и причины посещения; подтверждает подачу заявки;
- 8) вся информация о заявках в Лист ожидания хранится в личном кабинете пациента, если не произведена отмена заявок в Лист ожидания.

3.8. Отмена заявки в Лист ожидания.

3.8.1. Отмена заявки в Лист ожидания производится по инициативе пациента путем удаления заявки в личном кабинете на портале www.kuban-online.ru.

3.8.2. Основанием для отмены заявки по инициативе пациента в регистратуре МО является личное обращение пациента с запросом об отмене записи и идентификация пациента в системе.

Регистратор МО:

- 1) уточняет у пациента реквизиты заявки, которую требуется отменить;
- 2) выбирает заявку, которую необходимо отменить из Листа ожидания, сформированного через Сервис, и отменяет ее с обязательным указанием причины;

3) в случае если заявки не обнаружена или в Листе ожидания отсутствует заявка, соответствующая запросу пациента, информирует пациента об отсутствии такой заявки.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений настоящего Порядка осуществляется министерством здравоохранения Краснодарского края и органами управления здравоохранением муниципальных образований Краснодарского края в рамках полномочий, предусмотренных действующим законодательством.

Текущий контроль осуществляется руководителем МО и его заместителями.

4.2. Контрольные мероприятия осуществляются при:

- проведении плановых проверок;
- проведении внеплановых проверок;
- поступлении жалоб граждан, не удовлетворенных качеством оказанной Услуги.

4.3. Контрольные мероприятия предусматривают установление полноты и качества исполнения положений настоящего Порядка, выявление и принятие мер по устранению нарушений, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов по обращениям граждан, содержащим претензии по действиям (бездействию) должностных лиц, участвующих в предоставлении Услуги.

4.4. Периодичность контрольных мероприятий, проводимых в рамках имеющихся полномочий, устанавливается министерством здравоохранения Краснодарского края, органами управления здравоохранением муниципальных образований Краснодарского края и руководством МО.

4.5. Контрольные мероприятия могут комплексными и тематическими.

4.5.1. Комплексная проверка предусматривает рассмотрение вопросов, связанных с исполнением настоящего Порядка в целом.

4.5.2. При тематической проверке рассматриваются вопросы, связанные с исполнением отдельных процедур настоящего Порядка.

По результатам проведенных контрольных мероприятий в случае выявления нарушений прав граждан действиями (бездействием) должностных лиц, участвующих в исполнении настоящего Порядка, виновные лица могут привлекаться к различным видам ответственности в соответствии с действующим законодательством.