

Утвержден приказом главного врача
ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2»
от 02 апреля 2019 г. № 88-ОД

РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу в поликлинике
ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2»

1. Предмет регулирования Регламента

Регламент по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу» (далее соответственно - Регламент, Услуга) определяет порядок предоставления Услуги, устанавливает сроки и последовательность действий поликлиники ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» (далее – Поликлиника), оказывающей первичную медико-санитарную помощь и осуществляющей первичный прием в амбулаторных условиях при предоставлении Услуги.

2. Круг заявителей

Заявителями являются лица, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования (далее - заявитель). От имени заявителя заявление о предоставлении Услуги может подавать законный представитель, либо лицо, действующее в силу полномочий, основанных на доверенности.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении Услуги

Получение сведений о местах нахождения и графике работы Поликлиники, предоставляющей Услугу, осуществляется посредством:

- размещения информации на едином портале здравоохранения Ставропольского края в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», расположенному по адресу zdrav26.ru (далее - единый портал);
- посредством единого номера горячей линии министерства здравоохранения Ставропольского края (далее - министерство) 8-800-200-26-03;
- по указанным на официальном сайте министерства в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», расположенному по адресу mz26.ru, а также на официальном сайте ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт медицинской организации), телефонам регистратуры;
- размещения информации на справочных стендах медицинской организации.

Консультации по порядку предоставления Услуги осуществляются работниками Поликлиники при непосредственном обращении заявителя в поликлинику или по телефонам:

- 8-(879-3)98-49-57 (секретарь главного врача);
- 8-(879-3)40-51-20 (заместитель главного врача по поликлинической работе);
- 8-(879-3)40-51-05 (заведующий женской консультацией);
- 8-(879-3)32-59-81 (регистратура диспансерного кожно-венерологического отделения),

а также по телефону горячей линии министерства здравоохранения Ставропольского края 8-800-200-26-03.

4. Источники предоставления Услуги

Заявитель может получить Услугу посредством следующих источников:

- единый портал здравоохранения Ставропольского края;
- портал государственных услуг gosuslugi.ru;
- единый номер горячей линии министерства (контакт-центра) 8-800- 200-26-03;
- телефоны регистратур Поликлиники:
 - 8-(879-3)40-51-04, 8-(879-3)98-50-76 (регистратура терапевтических и лечебно-диагностического отделений);
 - 8-(879-3)98-08-20 (регистратура женской консультации);
 - 8-(879-3)32-59-81(регистратура диспансерного кожно-венерологического отделения);
- при личном обращении в регистратуру медицинской организации.

Все вышеперечисленные источники записи являются равноценными. Не допускается предоставление преимущества при оказании Услуги тому или иному заявителю в зависимости от источника получения Услуги.

Информация обо всех источниках предоставления Услуги размещается на официальном сайте ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2 и на его справочных стендах.

Интервалы времени для записи на прием должны быть доступны для заявителя в полном объеме независимо от источника получения Услуги. В случае наличия особых условий допускается ограничение количества интервалов времени для записи на прием по конкретному источнику получения услуги, но в объеме не более 50 % от их общего количества.

5. Результат предоставления Услуги

Результатом предоставления Услуги является резервирование за заявителем времени приема врача с последующей гарантией посещения врача в резервированное время.

6. Порядок получения Услуги

Обязательным условием для получения Услуги (за исключением полу-

чения Услуги при личном посещении регистратуры) является регистрация Заявителя в информационной системе медицинской организации. Для прохождения процедуры регистрации Заявителю или его законному представителю необходимо лично явиться в регистратуру медицинской организации, имея при себе актуальный полис обязательного медицинского страхования (либо иной медицинский страховой полис, если Заявитель обслуживается в медицинской организации на иных условиях) и документ, удостоверяющий личность, законный представитель должен также иметь доверенность.

Заочная регистрация Заявителя в информационной системе медицинской организации возможна только при наличии информации о Заявителе в едином реестре застрахованного населения Территориального фонда обязательного медицинского страхования Ставропольского края.

Талон на прием к врачу как в распечатанном, так и в электронном виде, является достаточным подтверждением резервирования за Заявителем времени приема врача. Наличие информации о резервировании за Заявителем времени приема врача в базе данных единого портала, портала государственных услуг gosuslugi.ru или медицинской информационной системы медицинской организации также является достаточным подтверждением резервирования за Заявителем времени приема врача. Расхождение данных о резервировании за Заявителем времени приема врача в вышеуказанных базах данных является нештатной ситуацией, подлежащей разбирательству со стороны министерства здравоохранения и подведомственных ему медицинских организаций.

Равноценными источниками получения талона на прием к врачу являются:

- единый портал;
- портал государственных услуг gosuslugi.ru;
- регистратура медицинской организации.

В случае, если заявитель имеет возможность распечатать талон на прием к врачу заранее посредством единого портала, портала государственных услуг gosuslugi.ru или инфомата, или его запись на прием подтверждена в электронном виде, то обращение перед приемом врача в регистратуру медицинской организации не является обязательным. В этом случае пациент направляется с медицинским полисом непосредственно к врачу в зарезервированное время. При этом специалистами медицинской организации должна быть обеспечена заблаговременная передача амбулаторной карты пациента врачу, осуществляющему прием, до начала приема.

Если заявитель по каким-либо причинам не может в назначенное время явиться на прием к врачу, он должен известить об этом сотрудника регистратуры, либо отказаться от приема посредством использования единого портала или единого номера горячей линии министерства 8-800-200-26-03.

Врач имеет право отказать заявителю в предоставлении Услуги в случае, если заявитель обратился за получением Услуги позже указанного в талоне на прием к врачу времени, либо в случае нарушения Заявителем других условий предоставления Услуги.

7. Перечень ограничений при записи на прием

- *Ограничение по территориально - участковому признаку.*

Участковые врачи при наличии таковых в Поликлинике закрепляются за участком. Услуга предоставляется только тем заявителям, которые прикреплены к соответствующему участку обслуживания медицинской организации по адресу регистрации либо в соответствии с заявлением о прикреплении.

- *Ограничение по наличию направления на прием.*

Оказание Услуги заявителям, не проживающим в районе обслуживания поликлиники ГБУЗ СК «Пятигорская ГKB № 2» и не прикрепленным к ней, к врачам-специалистам по специальностям:

- пульмонология;
- гастроэнтерология;
- ревматология;
- нефрология;

осуществляется при наличии направлений к врачам указанных специальностей, выданных поликлиниками по месту их жительства или прикрепления.

- *Ограничение по возрастному признаку.*

В терапевтических отделениях и женской консультации поликлиники Услуга предоставляется лицам от 18 лет и старше.

- *Ограничение по половому признаку.*

В женской консультации поликлиники Услуга предоставляется только заявителям женского пола.

8. Обязанности Поликлиники по предоставлению Услуги

Поликлиника обязана предоставить возможность получения Услуги через все, указанные в разделе 1 настоящего Регламента источники (за исключением инфомата в случае его отсутствия).

Расписание приема должно быть доступно не менее, чем на 14 календарных дней вперед от текущей даты.

Поликлиника обязана предоставить возможность записи на прием ко всем врачам, осуществляющим первичный прием в амбулаторных условиях, за исключением ограничений, указанных в п. 7 настоящего регламента.

Не допускается установление ограничений при необходимости оказания экстренной помощи.