

## **РЕГЛАМЕНТ**

### ***по предоставлению услуги «Приём заявок (запись) на вызов врача на дом в поликлинике ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2», участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»***

#### **1. Предмет регулирования Регламента**

Регламент по предоставлению услуги «Приём заявок (запись) на вызов врача на дом в поликлинике ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» (далее – Поликлиника), участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее соответственно - Регламент, Услуга) определяет порядок предоставления Услуги, устанавливает сроки и последовательность действий Поликлиники, осуществляющей первичный прием в амбулаторных условиях при предоставлении Услуги.

#### **2. Круг заявителей**

Заявителями являются лица, нуждающиеся в оказании медицинской помощи на дому, проживающие, в том числе временно, на территории обслуживания медицинской организации, родители (законные представители) несовершеннолетних, а также лица, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности (далее совместно именуемые - заявители).

#### **3. Требования к порядку информирования о предоставлении Услуги**

Информацию по вопросам предоставления Услуги, в том числе о месте нахождения и графике работы, медицинской организации, предоставляющей Услугу, заявители могут получить:

- на едином портале здравоохранения Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.zdrav26.ru> (далее - единый портал);
- на официальном сайте министерства здравоохранения Ставропольского края (далее - министерство) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.mz26.ru>;
- по единому номеру телефона горячей линии министерства 8-800-200-26-03;
- на официальном сайте медицинской организации; на информационных стендах
- в регистратуре, при непосредственном обращении в Поликлинику;
- по многоканальному телефону регистратуры поликлиники 8 (879-3)98-48-40

Консультации по порядку предоставления Услуги осуществляются сотрудниками Поликлиники при непосредственном обращении заявителя в поликлинику или по указанным выше телефонам, а также по телефону горячей линии министерства 8-800-200-26-03.

Срок предоставления Услуги определяется регламентом ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» (далее - Больница) в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае наличия особых условий допускается ограничение времени по выполнению Услуги. Особые условия должны быть отражены во внутренних регламенте Больницы по предоставлению Услуги. Услуга предоставляется в день обращения заявителя.

#### **4. Источники предоставления Услуги**

Заявитель может получить Услугу посредством следующих источников:

- единый портал здравоохранения Ставропольского края [zdrav26.ru](http://zdrav26.ru);
- портал государственных услуг [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru);
- многоканальный телефон регистратуры Поликлиники 8-(879-3)98-48-40
- при личном обращении в регистратуру Поликлиники.

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 официальных сайтах и справочных стендах Больницы.

#### **5. Результат предоставления Услуги**

Результатом предоставления Услуги является резервирование за заявителем дня посещения пациента врачом на дому с последующей гарантией получения первичной медико-санитарной помощи на дому либо получение заявителем мотивированного отказа в посещении врачом на дому.

#### 6. Порядок получения Услуги

Предоставление информации и обеспечение доступа заявителям к сведениям об Услуге осуществляется в соответствии с разделом 3 настоящего Регламента. Обязательным условием для получения Услуги (за исключением получения услуги при личном посещении регистратуры или посредством обращения в регистратуру по телефону) является регистрация заявителя в информационной системе Больницы.

Для прохождения процедуры регистрации заявителю или его законному представителю необходимо лично явиться в регистратуру Поликлиники, 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.

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. Кроме того, обязательным условием получения Услуги (за исключением получения услуги при личном посещении регистратуры или посредством обращения в регистратуру по телефону) является наличие у заявителя учетной записи Единой системы идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА). Услуга предоставляется Поликлиникой в день обращения заявителей посредством средств, указанных в разделе 4 настоящего Регламента. Подтверждением резервирования Услуги в электронной форме является получение уведомления со статусом «Заявка принята» в личном кабинете заявителя на едином портале с указанием даты ее исполнения. Для получения услуги в электронном виде заявителю необходимо авторизоваться на едином портале при помощи учетной записи ЕСИА, перейти в личный кабинет, выбрать медицинскую организацию, указать номер актуального полиса ОМС (либо иного медицинского страхового полиса, если заявитель обслуживается в медицинской организации на иных условиях), если информация о полисе отсутствует в учетной записи ЕСИА, и оставить заявку на получение Услуги. Заявка принимается к рассмотрению при условии ее поступления в медицинскую организацию в часы работы регистратуры и врачей, оказывающих первичную медико-санитарную помощь на дому, в соответствии с порядком организации работы данной медицинской организации. В этом случае заявитель получает посредством уведомления в личном кабинете на едином портале информацию о присвоении заявке статуса «На рассмотрении». Отсутствие уведомления о присвоении заявке статуса «На рассмотрении» является внештатной ситуацией, подлежащей разбирательству государственным бюджетным учреждением здравоохранения Ставропольского края «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее - ГБУЗ СК «МИАЦ») и Больницей. По результатам рассмотрения заявки заявитель получает посредством уведомления в личном кабинете на едином портале информацию об изменении статуса заявки на один из статусов «Заявка принята» или «Заявка отклонена» (с обязательным указанием причины отклонения заявки). Отсутствие изменения статуса заявки является внештатной ситуацией, подлежащей разбирательству ГБУЗ СК «МИАЦ» и Больницей.

#### 7. Отказ и ограничения в предоставлении Услуги

В предоставлении Услуги может быть отказано в случае необходимости оказания пациенту плановой медицинской помощи, в части проведения профилактических мероприятий. Услуга предоставляется только лицам в возрасте 18 лет и старше. Обязательным условием для получения Услуги является проживание пациента в день получения Услуги на территории обслуживания медицинской организации.

#### 8. Обязанности Учреждений по предоставлению Услуги

Поликлиника обязана предоставить возможность получения Услуги через все источники, указанные в разделе 4 настоящего Регламента. Поликлиника обязана предоставить Услугу при соблюдении заявителем требований регламента с учетом отсутствия мотивированного отказа, ограничений в предоставлении Услуги.