

Временный порядок ведения федеральной информационной системы**«Запись на прием к врачу в электронном виде»****Обозначения и сокращения**

Сокращение	Определение
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг
ЕРЗГ	Единый регистр застрахованных граждан
Инфомат	Информационный терминал записи на прием
МО	Медицинская организация
ОКМУ	Общероссийский классификатор медицинских услуг
ОМС	Обязательное медицинское страхование
ОУЗ	Орган управления здравоохранением
РФ	Российская Федерация
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда Российской Федерации
ФИО	Фамилия, Имя, Отчество
ФФОМС	Федеральный фонд обязательного медицинского страхования
ЦТО	Центр телефонного обслуживания

Определения терминов

Термин	Определение
Амбулаторные условия приема пациента	Условия, не предусматривающие круглосуточного медицинского наблюдения и лечения.
Врач	Медицинский работник, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи.
Инфомат	Информационный терминал для получения услуги записи на прием к врачу.
Качество медицинской помощи	Совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.
Медицинская деятельность	Профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях.
Медицинская организация	Юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством РФ. Положения действующего законодательства, регулирующие деятельность МО, распространяются на иные юридические лица независимо от организационно-правовой формы, осуществляющие наряду с основной (уставной) деятельностью медицинскую деятельность, и применяются к таким организациям в части, касающейся медицинской деятельности. В соответствии с действующим законодательством к медицинским организациям приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую деятельность.
Медицинская помощь	Комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя

Термин	Определение
	предоставление медицинских услуг.
Медицинская услуга	Медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
Медицинский работник	Физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в МО и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность.
Пациент	Физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
Первичная медико-санитарная помощь	Медицинская помощь, приближенная к месту жительства или работы граждан, представляющая собой, как правило, первый уровень контакта граждан с системой здравоохранения и первый этап непрерывного процесса охраны здоровья, являющаяся основой системы оказания медицинской помощи и включающая мероприятия по профилактике, диагностике, лечению и медицинской реабилитации наиболее распространенных, неосложненных заболеваний и состояний, наблюдению за течением беременности, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому образованию населения. Первичная медико-санитарная помощь является основой системы оказания медицинской помощи и включает в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, наблюдению за течением беременности, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения.
Расписание	График, содержащий указание о дате и времени приема пациента врачом МО.
Регистратор МО (или оператор-методист)	Медицинский работник, сотрудник медицинской организации, ответственный за процессы ведения реестровых записей и расписания приема специалистов.
Реестровая	Запись, содержащая сведения о резервировании временного

Термин	Определение
запись (или заявка гражданина на прием к врачу)	промежутка в расписании рабочего времени врача МО для посещения гражданином с целью получения медицинской помощи.
Сервис	Федеральная информационная система «Запись на прием к врачу в электронном виде».
Система	Система ведения расписания приема граждан врачами, обеспечивающая запись на прием к врачу в электронном виде.
Услуга	Услуга, предоставляемая медицинской организацией для осуществления записи пациентов на прием к врачу с использованием сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде».
Центр телефонного обслуживания	Центр телефонного обслуживания граждан, обеспечивающий прием и обработку телефонных обращений граждан для записи на прием к врачу на региональном уровне.

1. Назначение настоящего временного порядка

Настоящий временный порядок ведения информационной системы «Запись на прием к врачу в электронном виде» устанавливает порядок формирования расписания приемов медицинских работников и его использование для записи на прием к медицинскому работнику (далее – врач) для оказания первичной медико-санитарной помощи с использованием сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде».

2. Общие положения

2.1. Область применения

Информационная система «Запись на прием к врачу в электронном виде» предназначена для формирования расписания приемов медицинских работников и его использование для записи граждан на прием к врачу для оказания первичной медико-санитарной помощи с использованием сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде». Информационная система «Запись на прием к врачу в электронном виде» является федеральной информационной системой (далее - Сервис), включающей региональные сегменты.

Министерство здравоохранения Российской Федерации является оператором указанного Сервиса и обеспечивает его бесперебойное функционирование на федеральном уровне.

Ведение регионального сегмента осуществляется медицинскими организациями субъектов Российской Федерации.

Органы управления здравоохранения субъектов Российской Федерации являются оператором регионального сегмента Сервиса и обеспечивают его бесперебойное функционирование на уровне соответствующего субъекта Российской Федерации. Орган управления здравоохранением субъекта Российской Федерации отвечает за ведение регионального сегмента медицинскими организациями субъекта Российской Федерации.

Регулирование отношений, связанных с ведением Сервиса и регионального сегмента, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации¹.

Министерство здравоохранения Российской Федерации, уполномоченные органы исполнительной власти в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации и МО обеспечивают конфиденциальность сведений, содержащихся в Сервисе и региональном сегменте, хранение и защиту таких сведений в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных»² и Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан»..

Сервис ведется в электронном виде с применением информационных систем путем внесения реестровой записи с присвоением уникального номера реестровой записи и указанием даты ее внесения.

Сервис и региональный сегмент содержат следующие сведения о заявках граждан на посещение МО, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в соответствии с программой государственных гарантий³:

- а) страховой номер индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования (при наличии);
- б) фамилия, имя, отчество, а также фамилия, данная при рождении;
- в) дата рождения;
- г) пол;
- д) адрес места жительства (с указанием кода по общероссийскому классификатору административно-территориальных образований);
- е) серия, номер паспорта (свидетельства о рождении) или удостоверения личности, дата выдачи указанных документов;
- ж) серия и номер полиса обязательного медицинского страхования и наименование страховой МО, его выдавшей;

¹ Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

² Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

³ Постановление Правительства Российской Федерации от 21 октября 2011 г. № 856 «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2012 год».

- з) сведения о наличии льгот по внеочередному обслуживанию;
- и) диагноз заболевания (состояние), включая его код по Международной статистической классификации болезней и проблем, связанных со здоровьем, которое вызвало обращение гражданина в МО;
- к) наименование медицинской организации, в которую гражданин подает заявку на посещение;
- л) уникальный номер реестровой записи.

2.2. Пользователи Сервиса

Пользователями Сервиса являются:

- граждане Российской Федерации, постоянно или временно проживающие в Российской Федерации;
- иностранные граждане;
- лица без гражданства (за исключением высококвалифицированных специалистов и членов их семей в соответствии с Федеральным законом о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации⁴), имеющие действующий полис обязательного медицинского страхования;
- медицинские работники, должностные обязанности которых соответствуют ролям, описанным в подразделе 3.6.1:
 - руководитель МО;
 - заведующий регистратурой МО;
 - оператор-методист или регистратор МО;
 - врач МО.
- работники ЦТО.

3. Порядок внесения реестровой записи

3.1. Порядок подачи гражданином заявки на прием к врачу

Подача заявки гражданином на прием к врачу представляет собой процесс внесения реестровой записи в Сервисе, содержащей сведения о резервировании временного промежутка в расписании рабочего времени врача МО для посещения гражданином для получения первичной медико-санитарной помощи.

В соответствии с порядком оказания первичной медико-санитарной помощи⁵, первичный прием граждан осуществляется по участковому принципу.

Реализация процедуры выбора гражданином МО или изменение обслуживающей МО осуществляется в соответствии с положениями Федеральных законов «Об основах охраны здоровья»⁶, «Об обязательном

⁴ Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

⁵ Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от № 487 от 29 июля 2005 г. «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи».

⁶ Статья 18, 19 и 21 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

медицинском страховании в Российской Федерации»⁷, в части реализации прав граждан, застрахованных в системе ОМС, выбором МО и врача, а также согласно порядку выбора гражданином МО⁸.

Гражданин, как правило, имеет одну обслуживающую МО, в исключительных случаях, возможна ситуация, когда некоторые медицинские услуги в рамках первичной медико-санитарной помощи оказываются несколькими МО.

Внесение реестровой записи в Сервис осуществляется с использованием регионального сегмента:

- с использованием медицинских информационных систем;
- с использованием инфомата;
- с использованием ЕПГУ.

При внесении реестровой записи Сервис должен осуществить проверку сведений о прикреплении пациента к МО, путем направления запроса в ЕРЗГ ФОМС. Только при наличии подтверждения со стороны ЕРЗГ ФОМС сведению о прикреплении, указанных гражданином в заявке на посещение МО, реестровая запись сохраняется в Сервисе. В случае, если данные указанные гражданином в заявке на посещение МО не верифицированы в ЕРЗГ ФОМС, реестровая запись не сохраняется, а гражданин должен обратиться непосредственно в МО для получения медицинской помощи и сверке сведений в ЕРЗГ ФОМС.

Запрос в ЕРЗН ФОМС содержит одну из следующих пар идентификационных данных гражданина:

- ФИО гражданина, дата рождения и полис ОМС;
- ФИО гражданина, дата рождения и СНИЛС;
- ФИО гражданина, дата рождения, серия и номер паспорта.

О факте сохранения реестровой записи гражданин уведомляется в обязательном порядке следующими способами:

- направлением документа, содержащим выписку из реестровой записи на адрес электронной почты гражданина;
- получением документа, содержащим выписку из реестровой записи в бумажном виде;
- получением информации о номере реестровой записи в случае подачи заявки по телефону.

Обо всех изменениях в реестровой записи гражданин должен быть обязательно и немедленно оповещен МО. Ответственность за соблюдение данного требования лежит на руководителе МО.

⁷ Статья 16 Федерального закона от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ».

⁸ Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 г. № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином МО при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Подача заявки гражданином на прием к врачу в электронном виде с целью получения первичной медико-санитарной помощи может быть выполнена к следующим врачам:

- врачу-терапевту участковому,
- врачу-педиатру участковому,
- врачу общей практики (семейному врачу);
- врачу-стоматологу;
- врачу-акушеру-гинекологу.

Подача заявки гражданином на прием к врачу в электронном виде возможна к медицинскому работнику одного профиля не чаще чем 1 раз в день.

Подача заявки гражданином на прием может быть выполнена одним из следующих способов:

- с использованием ЕПГУ;
- с использованием инфомата;
- с использованием телефонного обращения в ЦТО или МО;
- личным обращением в регистратуру МО.

Перед получением государственной услуги «Запись на прием к врачу в электронном виде» (далее – Услуга) гражданин обязан предъявить Регистратору МО один из документов, который использовался при подаче заявки и оповестить Регистратора МО о своем прибытии в соответствии с ранее поданной заявкой.

Граждане, имеющие право внеочередного обслуживания в МО⁹ могут воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в соответствии с описанным временным порядком, либо обратиться в регистратуру МО и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке во временные промежутки, выделенные в расписании врача для приема граждан в порядке очереди.

При обращении гражданина, имеющего право внеочередного обслуживания в МО, в регистратуру МО медицинский работник, ответственный за ведение расписания приема врачей, (далее - Оператор-методист или Регистратор МО) обязан предложить данному гражданину воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в удобное для гражданина время из имеющегося в расписании врача.

Пациент, при отсутствии желаемого времени в расписании приема врача, может записаться к другому врачу предложенному Регистратором МО с альтернативным вариантом времени приема.

Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, принимается в порядке очереди по факту обращения в МО.

⁹ Статья 18, 19 и 21 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. Порядок подачи гражданином заявки на прием к врачу с использованием ЕПГУ и инфомата

Внесение реестровой записи с использованием ЕПГУ осуществляется следующими способами:

- через личный кабинет гражданина на ЕПГУ;
- через электронную форму, для гражданина не имеющего личного кабинета на ЕПГУ.

При внесении реестровой записи через личный кабинет гражданина на ЕПГУ используются данные, указанные гражданином при регистрации личного кабинета на ЕПГУ.

Внесение реестровой записи с использованием инфомата осуществляется следующими способами:

- через ЕПГУ, как описано выше;
- по документу, удостоверяющему личность, согласно Федеральному закону¹⁰:

ФИО;

серии и номера документа;

даты рождения.

- по единому номеру полиса ОМС:

ФИО;

единого номера полиса ОМС;

даты рождения

Гражданин, после подтверждения его личности, должен выбрать специальность врача, МО, дату и время приема, в соответствии с представленным расписанием. При отсутствии в расписании приема врача желаемого гражданином времени, гражданину необходимо выполнить действия, описанные в подразделе 3.5.

3.3. Порядок подачи гражданином заявки на прием к врачу по телефону в МО или ЦТО

Гражданин при телефонном обращении в МО или в ЦТО для подачи заявки на прием к врачу предоставляет следующую обязательную информацию о себе:

- ФИО;
- единый номер полиса ОМС или СНИЛС или паспортные данные;
- номер контактного телефона.

¹⁰ Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

Указ Президента Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 1325 (ред. от 30.05.2012) «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения вопросов гражданства Российской Федерации».

Гражданин сообщает медицинскому работнику или работнику ЦТО специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, и желаемую дату и время приема.

На основании сведений, полученных от гражданина Регистратор МО или ЦТО вносит реестровую запись.

Если гражданин не имеет сведений об обслуживающей МО, после идентификации его личности, работник ЦТО может предложить записать гражданина в лист ожидания в МО в соответствии с данными прикрепления полиса ОМС или переключить на Регистратора необходимой МО.

При отсутствии в расписании приема врача желаемого гражданином времени, гражданину необходимо выполнить действия, описанные в подразделе 3.5.

Запись гражданина на прием к врачу через ЦТО возможна не ранее, чем за 24 часа от текущего времени.

3.4. Порядок подачи гражданином заявки на прием к врачу в регистратуру МО

Гражданин, при личном обращении в регистратуру МО для подачи заявки на прием к врачу может получить Услугу в порядке очереди по факту обращения, согласно времени отведенному для приема в графике конкретного врача МО.

Гражданину необходимо предъявить Регистратору МО следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность, согласно Федеральному закону¹¹;
- полис ОМС.

Гражданин должен предоставить оригиналы документов, либо их надлежащим способом заверенные копии. Требования Регистратора МО о предъявлении документов, не указанных выше, для предоставления Услуги не допускаются. На основании сведений, полученных от гражданина Регистратор МО или ЦТО вносит реестровую запись.

Регистратор МО производит запись с учетом пожеланий гражданина, в соответствии с расписанием приема гражданина врачами МО.

При выборе времени в заявке Регистратор МО должен учитывать, что до получения гражданином услуги у врача, врач должен быть обеспечен медицинской картой данного гражданина в бумажном и/или электронном виде. Обязанность за обеспечение медицинскими картами лежит на заведующем регистратурой МО.

В каждой МО должен быть установлен регламент обеспечения врача медицинской картой пациента в бумажном и/или электронном виде.

¹¹ Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

Указ Президента Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 1325 (ред. от 30.05.2012) «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения вопросов гражданства Российской Федерации».

При отсутствии в расписании приема врача желаемого гражданином времени, гражданину необходимо выполнить действия, описанные в подразделе 3.5.

3.5. Особенности внесения реестровой записи в случае несоответствия заявки на прием к врачу подаваемой гражданином и возможностей МО

В случае если ближайшая доступная для подачи заявки дата приема врача не устраивает гражданина, вносится неподтвержденная реестровая запись с указанием желаемых параметров записи.

После обработки заявки в автоматическом режиме, согласно указанным параметрам, Регистратор МО подтверждает реестровую запись и оповещает гражданина об изменении статуса его заявки одним из указанных гражданином способом:

- по адресу электронной почты;
- по указанному номеру телефона.

Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом Регистратора МО не позднее, чем за 45 минут до назначенного времени приема. На основании отказа гражданина, Регистратор МО обязан в течение 10 минут удалить реестровую запись.

В случае, если гражданин в течение месяца три раза подряд подал заявку на прием к врачу и не явился на прием к врачу МО и не уведомил об отказе от услуги в установленный срок, то для данного гражданина временно блокируется возможность формирования реестровой записи через ЕПГУ, ЦТО и инфомат на 1 месяц.

Реестровая запись о гражданах с временно заблокированной возможностью формирования реестровой записи вносится Регистратором МО только при личном обращении данного гражданина в МО. Прием этих граждан осуществляется в режиме общей очереди, в соответствии с расписанием врача.

3.6. Обеспечение условий для формирования реестровой записи в региональном сегменте

3.6.1. Порядок формирования расписания приема граждан врачами

Расписание работы врачей МО может быть следующих видов:

- утвержденное – расписание, содержащее утвержденные руководителем МО будущие периоды приема граждан врачами;

В действующее на текущую дату утвержденное расписание, при необходимости, могут быть внесены изменения. Расписание с учетом внесенных изменений является фактическим.

Своевременное предоставление информации, необходимой для ведения расписания приемов врачами МО обеспечивают следующие медицинские работники:

- руководитель МО;
- заведующий регистратурой;

- оператор-методист или регистратор МО.

Руководитель МО:

- утверждает расписание работы врачей;
- создает набор правил расписания, характеризующихся признаками цикличности (четные/нечетные дни недели), временем начала и окончания работ, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней, временным периодом действия расписания, временным диапазоном, с указанием врача.

Заведующий регистратурой составляет расписание, руководствуясь:

- штатным расписанием медицинских работников;
- графиком работы медицинских работников, с учетом праздничных, рабочих дней и др.;
- графиком отпусков медицинских работников;
- действующими правилами формирования расписания, утверждаемыми в МО, характеризующихся признаками цикличности (четные/нечетные дни недели), временем начала и окончания работ, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней, табелем учета рабочего времени врачей.

Расписание приема граждан врачами МО должно включать следующие параметры и свойства:

- наименование и № кабинета, ФИО врача;
- должность врача-специалиста. Наименование должности врача формируется согласно приказу Минздравсоцразвития России от 25 июля 2011 г. №801н с учетом специальности, по которой работник имеет соответствующую подготовку и работа по которой вменяется в круг его обязанностей. Например, «врач-терапевт». При этом, фактическое наименование должности врача-специалиста согласно штатному расписанию может быть другим;
- вид услуги - ее наименование согласно ОКМУ;
- вид записи - автоматическая запись, запись с подтверждением, запись по листу ожидания;
- длительность оказания услуги по установленным индивидуальным нормам нагрузки врачей амбулаторно - поликлинических учреждений (подразделений) в зависимости от конкретных условий (демографического состава населения, заболеваемости, инвалидности, компактности участков, обеспеченности автотранспортом, эпидемических ситуаций и др.) согласно приказу¹².

Оператор-методист или регистратор МО:

- сохраняет запись о расписании в Системе;
- задает период времени для формирования строк расписания (не менее чем на 1 календарный месяц);
- формирует строки расписания на заданный период времени;

¹² Приказ Министерства здравоохранения СССР от 22 июля 1987 г. № 902 «Об отмене планирования и оценки работы амбулаторно-поликлинических учреждений по числу посещений».

- активировать расписание в Системе.

Данные об утвержденных расписаниях приема граждан врачами МО должны поступать в Сервис для формирования реестровых записей за месяц до начала периода действия расписания и не позднее 1-го числа каждого месяца.

3.6.2. Порядок действий работников, уполномоченных осуществлять запись граждан на прием к врачу

Запись граждан на прием к врачу производится с учетом:

- потоков записи согласно доступному времени в расписании выбранного врача;
- с учетом льготных категорий граждан согласно Федеральному закону¹³, а также экстренных случаев обращения граждан.

В соответствии с действующим расписанием приема граждан врачами МО рабочее время врача подразделяется на следующие три части:

- зарезервированное для заявок, поступивших от граждан посредством Сервиса;
- зарезервированное для заявок, поступивших от граждан при личном обращении в МО;
- зарезервированное для заявок от льготных категорий граждан, а также экстренных случаев обращения граждан в порядке очереди с учетом приоритетности.

Состояния заявок граждан отображаются в статусе заявок. При подтверждении заявки Регистратором МО статус заявки изменяется на «записан на прием».

В случае отказа в принятии заявки статус заявки устанавливается в «отклонена». Гражданин информируется МО об изменении статуса заявки любым доступным способом, указанным в подразделе 3.5.

Регистратор МО ежедневно, за 30 минут до окончания рабочего дня, предоставляет каждому врачу перечень заявок всех записавшихся на следующий день граждан.

После предъявления гражданином в регистратуре необходимых документов, Регистратор МО фиксирует факт явки гражданина, меняет статус заявки с «записан на прием» на «обращение пациента в МО».

По факту приема пациента, врачом формируется медицинский документ об оказанной услуге или другая медицинская запись, подтверждающая факт оказания медицинской услуги. На основании данных о результатах приема, полученных от врача, факт оказания услуги гражданину фиксируется в Системе уполномоченным сотрудником (Регистратором МО).

¹³ Статья 18, 19 и 21 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В случае, когда пациент подтвердил посещение МО по заявке в регистратуре, но факт оказания услуги врачом не подтвержден, по истечении даты оказания услуги заявке присваивается статус «неявка пациента на прием».

В случае, когда явка пациента не зафиксирована Регистратором МО и не подтверждена врачом, по истечении даты оказания услуги заявке присваивается статус «неявка пациента в МО».

3.6.3. Порядок изменения параметров заказанной Услуги

Если прием врачом записанного гражданина стал недоступен по инициативе МО, гражданин информируется об этом указанным в подразделе 3.5 способом. Гражданину Регистратором МО должно быть предложено альтернативное время приема. Для изменения параметров записи гражданина на прием к врачу, работник регистратуры МО должен внести соответствующие изменения, включающие данные о дате и времени приема, № кабинета и ФИО врача. Основанием, влекущим изменение параметров записи, является необходимость внесения изменений в фактическое расписание в связи с:

- внеплановым отпуском врача;
- экстренными изменениями в расписании по причине болезни врача или других обстоятельств.

Изменения в расписании приема граждан врачами

В случае необходимости внесения изменений в утвержденное ранее расписание приема граждан врачами, по решению руководителя МО, ответственный работник незамедлительно вносит изменения в установленный график приемов. Основанием для внесения изменений в утвержденное расписание приема граждан врачами МО являются экстренные изменения в расписании по причине болезни врача, внепланового отпуска или других обстоятельств.

Если изменения в расписании влекут необходимость переноса даты и времени приема граждан, ранее записавшихся на прием к данному врачу, изменение даты и времени приема производится по правилам, указанным ниже.

Граждане, записавшиеся на прием к врачу до момента изменения расписания, должны уведомляться об изменениях в расписании приема и возможностях переноса даты приема любым указанным в подразделе 3.5 способом.

Изменения в фактическом расписании приема граждан врачами в связи с экстренными изменениями по причине болезни врача, внепланового отпуска или других обстоятельств

Запись граждан на прием в период отсутствия врача на рабочем месте осуществляется следующим образом - граждане, прикрепленные к участку отсутствующего медицинского работника, записываются на прием к любому другому медицинскому работнику аналогичной специальности, ведущему прием в МО в период отсутствия данного врача.

Граждане, записывающиеся на прием к врачу в первый день его отсутствия, должны уведомляться о факте отсутствия врача и невозможности приема им в данный день любым указанным в подразделе 3.5 способом.

Таким гражданам предлагается записаться на прием к врачу, замещающему отсутствующего. Граждане, записавшиеся на прием к врачу на последующие дни, должны уведомляться о начале и о предполагаемых сроках отсутствия данного врача, о его временных заместителях и графике их приема любым указанным в подразделе 3.5 способом. Ответственным за оповещение является заведующий регистратурой.

3.7. Порядок работы МО в случае отсутствия связи между МО и Сервисом

При отсутствии связи между МО и Сервисом запись граждан на прием к врачу посредством использования ЕПГУ, инфомата невозможна, предоставление услуги записи граждан на прием в ЦТО приостанавливается до полного восстановления связи.

Если медицинская информационная система МО интегрирована с Сервисом, необходимо продолжать работать непосредственно в своей медицинской информационной системе. После восстановления связи все необходимые данные о расписании приема граждан врачами МО будут в автоматическом режиме переданы в Систему.

При использовании работниками МО автоматизированных рабочих мест обеспечивающих доступ к Сервису, необходимо продолжать вести запись на прием к врачам в установленном порядке с использованием специальной формы, содержащей необходимые сведения для ведения корректной записи граждан на прием. Указанная форма документа должна содержать актуальную информацию по следующим параметрам:

- № талона;
- Дата и время услуги;
- Вид услуги;
- Наименование очереди (ФИО врача);
- Должность врача-специалиста с учетом специальности, по которой работник имеет соответствующую подготовку и работа по которой вменяется в круг его обязанностей;
- № кабинета приема;
- ФИО гражданина, телефон;
- Статус заявки;
- Данные полиса ОМС.

После восстановления связи Регистраторы МО должны перенести все данные о записанных гражданах в Сервис.

Для обеспечения непрерывной работы МО, при использовании работниками МО автоматизированных рабочих мест обеспечивающих непосредственный доступ к Сервису на случай отсутствия связи между МО и Сервисом, Регистратору МО необходимо ежедневно за 30 минут до окончания

рабочего дня выгружать из Системы информацию о записанных гражданах на период не менее 48 часов, при необходимости распечатывать всех записанных граждан на период ближайших 48 часов. В случае необходимости распечатанный документ может быть использован для внесения данных вручную в процессе записи граждан на прием, с последующим внесением данных в специальную экранную форму сервиса.