



Утверждено приказом Главного врача
от 22.10.2019г. №03/19-М

Порядок записи на прием к специалисту

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок записи на прием к специалисту (далее- порядок), в том числе врачу, (далее – специалисту) разработан в целях повышения эффективности деятельности организации и доступности гражданам услуг, в том числе медицинских, (далее- услуг) организации.

1.2. Порядок направлен на достижение следующих результатов:

- своевременное и полное информирование граждан о работе организации, видах, сроках и условиях оказания услуг;
- обеспечение соблюдения условий оказания услуг, в том числе обработки персональных данных, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними нормативно-правовыми актами;
- повышение доступности услуг путем организации различных форм записи на прием;
- своевременное распределение потоков граждан;
- гарантированное получение гражданами услуги в выбранное ими время;
- предотвращение конфликтных ситуаций;
- формирование условий максимального комфорта граждан.

1.3. Порядок определяет сроки и последовательность действий граждан и персонала организации при осуществлении записи на прием к специалисту.

1.4. Записи на прием подлежат граждане, добровольно изъявившие желание получить платную услугу или в интересах которых законным представителем заказывается платная услуга

1.5. Непосредственное руководство работой сотрудников организации по записи граждан на прием к специалисту (далее- администраторов) осуществляет Заместитель Генерального директора.

2. Порядок информирования граждан о записи на прием к специалисту

2.1. Информация о порядке записи на прием к специалисту, а также информация, определенная законодательством РФ, в том числе Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», размещается:

- на информационных стендах. Информационный стенд оформляется в понятной и доступной для граждан форме, в визуальном доступном месте и обновляется согласно действующему законодательству РФ;
- на официальном сайте организации.

2.2. Информация о порядке записи на прием может быть представлена гражданам:

- при личном обращении к администратору;
- посредством телефонной связи по телефону.

3. Сроки, состав и последовательность записи на прием к специалисту

3.1. Организация обеспечивает возможность предварительной записи на прием к специалисту по телефону и/или при личном обращении гражданина.

3.1.1. Запись на прием к специалисту при личном обращении гражданина в организацию осуществляется администратором в порядке очереди на удобное гражданину время, свободное для записи у выбранного специалиста. Время ожидания записи не может превышать 10 минут.

3.1.2. При обращении гражданина лично по поводу записи на прием администратор:

- уточняет тип приема (услуги);
- выбирает гражданину удобное для него время приема, сообщает время приема, Ф.И.О. специалиста, ведущего прием, при необходимости записывает гражданину данную информацию;
- информирует впервые обратившегося в организацию гражданина о необходимых для получения услуги документах и явке на первичный прием к специалисту за 15 минут до назначенного времени;
- просит гражданина назвать Ф.И.О. и контактный телефон;
- вносит запись в Календарь планирования;
- предоставляет гражданину контактный телефон организации (визитку);
- сообщает гражданину об обязанности в случае отказа от записи уведомить организацию не позднее, чем за два часа до назначенного времени приема.
- за день до назначенного приема, при наличии контактного телефона, подтверждает прибытие гражданина на прием (в случае отказа пациента от приема, данное время подлежит перезаписи);
- в картотеке находит амбулаторную карту;
- доставляет медицинскую карту в кабинет врача к указанному времени;
- в случае возможности оказания платных услуг в момент обращения гражданина по поводу записи, прием специалиста осуществляется сразу по вышеуказанному алгоритму, исключая подтверждение прибытия.

3.1.3. Запись на прием к специалисту при обращении пациента по телефону осуществляется администратором организации, с учетом пожеланий гражданина и в соответствии с настоящим порядком.

3.1.4. При обращении гражданина по телефону администратор:

- называет свою фамилию, имя, отчество и должность;
- уточняет тип приема (услуги);
- выбирает в Календаре планирования подходящие гражданину дату и время;
- уточняет фамилию, имя, отчество гражданина, контактный телефон;
- записывает гражданина на прием в удобный для него день и время, сообщает дату и время приема, ФИО врача и адрес организации;
- информирует впервые обратившегося в организацию гражданина о необходимых для получения услуги документах и явке на первичный прием к специалисту за 15 минут до указанного времени;
- сообщает гражданину об обязанности в случае отказа от записи уведомить организацию не позднее, чем за два часа до назначенного времени приема.
- находит в картотеке медицинскую карту пациента;
- доставляет медицинскую карту в кабинет врача в указанный день к указанному времени.

3.2. календарь планирования предварительной записи на прием к специалисту (далее - Календарь планирования) ведется на каждого специалиста (при возможности на нескольких специалистов, учитывая четкое распределение времени для каждого специалиста).

3.2.1. При работе нескольких специалистов на одном оборудовании (на одном рабочем месте) запись граждан к специалистам осуществляется с учетом эксплуатации медицинского оборудования, избегая накладок и задержек.

3.3. Правила приема при первичном обращении гражданина в организацию:

3.3.1. Оказание платных услуг при первичном обращении гражданина в организацию осуществляется только после предъявления гражданином документа, удостоверяющего личность, при наличии законного представителя необходимы также документы, удостоверяющие личность и право законного представителя. Предъявляются оригиналы вышеперечисленных документов либо их надлежащим образом заверенные копии.

3.3.2. При первичном обращении гражданина в организацию для оказания платных медицинских услуг в обязательном порядке оформляется согласие на обработку

персональных данных, информированное добровольное согласие на медицинскую помощь, договор об оказании платных услуг, медицинская карта.

3.3.3. Платные услуги оказываются по времени предварительной записи. Время ожидания не должно превышать 15 минут, за исключением случаев, когда медицинский работник участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту. Экстренная медицинская помощь оказывается безотлагательно и бесплатно.

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

3.4. Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом регистратора медицинской организации не позднее, чем за два часа до назначенного времени приема. На основании отказа гражданина администратор может на это время записать другого гражданина .

4. Показатели и порядок контроля доступности медицинской помощи в организации

4.1. К целевым показателям доступности медицинской помощи относятся:

- количество обоснованных жалоб пациентов, связанных с организацией записи пациентов на прием к врачам, отказами в оказании медицинской помощи, организацией работы персонала, поступивших в администрацию, вышестоящие организации;
- доля пациентов, время ожидания которых приема врача, диагностических процедур не соответствует срокам, установленным настоящим порядком;
- доля пациентов, которые не смогли получить медицинскую помощь по предварительной записи на прием к врачу по вине организации;
- доля пациентов, неудовлетворенных режимом работы;

4.2. Главный врач, ответственный за формирование потока пациентов и контроль сроков ожидания :

- проводит оперативный мониторинг осуществления записи на прием к врачам (порядок и эффективность деятельности персонала);
- проводит анализ обращений пациентов за медицинской помощью, организует анкетирование пациентов о доступности медицинской помощи.
- при возникновении проблем с записью на прием, в оперативном порядке принимает меры по исправлению ситуации.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

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

5.2. Порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами устанавливается в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006г. №59 - ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и локальными актами организации.

5.3. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц в письменной форме может быть подана директору в установленном в организации порядке. Письменный ответ направляется гражданину в установленный законодательством РФ срок.

5.4. В устной форме жалобы рассматриваются в ходе личного приема граждан должностными лицами организации.

5.5. Учет (регистрация) обращений граждан ведется в установленном законодательством РФ порядке.