

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
«ЕССЕНТУКСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

**ПРИКАЗ**

19 апреля 2022 года

№ 108

**Об утверждении регламента  
по предоставлению услуги "Запись на прием к врачу"**

В целях улучшения качества и доступности оказания медицинской помощи гражданам и организации амбулаторного приёма пациентов ГБУЗ СК «Ессентукская городская поликлиника», на основании Приказа Министерства здравоохранения Ставропольского края от 24 июля 2017 г. N 01-05/552 "Об утверждении Регламента по предоставлению услуги "Запись на прием к врачу",

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Регламент по предоставлению услуги "Запись на прием к врачу" (Приложение к приказу, далее - Регламент).

2. Руководителям структурных подразделений обеспечить организацию работы в соответствии с Регламентом.

3. Начальнику отдела информационных технологий Мищенко С.С. совместно с заведующим регистратуры Н.В. Евсеевой организовать размещение Регламента на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и информационных стендах, расположенных в помещении учреждения для ознакомления посетителей поликлиники.

4. Утвердить перечень специалистов, запись на прием к врачу к которым осуществляется без направления:

- Врач-терапевт;
- Врач-терапевт участковый;
- Врач общей практики;
- Врач-хирург;
- Врач акушер-гинеколог;
- Врач травматолог-ортопед.
- Врач-офтальмолог;
- Врач-отоларинголог;
- Врач-уролог;
- Врач-аллерголог;
- Врач-ревматолог;
- Врач-инфекционист;
- Врач-невролог;

- Врач-кардиолог.
- 5. Считать утратившим силу приказа главного врача учреждения: №82 от 28.09.2017г. «Об утверждении регламента по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу».
- 6. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Главный врач**

**В.Н. Петровский**

**РЕГЛАМЕНТ**  
**по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу»**  
**ГБУЗ СК «Ессентукская городская поликлиника»**

**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 ГБУЗ СК «Ессентукской городской поликлиники» и разработан в целях организации первичного приёма пациентов в амбулаторных условиях для получения плановой медицинской помощи<sup>1</sup>.

Полное наименование услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее - услуга).

Наименование учреждения, предоставляющего Услугу – государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края «Ессентукская городская поликлиника» (ГБУЗ СК «Ессентукская городская поликлиника»).

Место нахождения Учреждения: г. Ессентуки, ул. Кисловодская, 26А.

**2. Потребители услуги**

Потребителями являются лица, старше 18-ти лет, 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. Порядок информирования о предоставлении Услуги**

Сведения о графике работы учреждения, предоставляющей Услугу, осуществляется посредством:

- размещение информационных стендов в холле учреждения;
  - на официальном сайте учреждения, расположенного по адресу [esspol.ru](http://esspol.ru);
  - размещения информации на едином портале здравоохранения Ставропольского края в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», расположенному по адресу [zdrav26.ru](http://zdrav26.ru) (далее - единый портал);
  - размещение информации на дополнительном интернет ресурсе – медицина-онлайн.рф;
  - посредством единого номера записи на прием к врачу 8(87934)-3-67-57.
- Заявитель получает информацию по вопросам Услуги:
- при личном обращении граждан непосредственно в учреждение;

---

<sup>1</sup> Плановая медицинская помощь - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью. Медицинская помощь в плановом порядке оказывается в порядке очередности.

- с использованием телефонной связи по телефону 8-87934-3-67-57, при этом ведется аудиозапись всех разговоров.

- в письменном виде (почтой). При консультировании по письменным обращениям граждан ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в \_\_\_\_\_ срок, \_\_\_\_\_ не превышающий 30 календарных дней с момента поступления письменного обращения.

При осуществлении консультирования по телефону специалисты Учреждения, в соответствии с поступившим вопросом, предоставляют информацию в пределах их компетенции.

#### 4. Источники предоставления Услуги

Заявитель может получить Услугу посредством следующих источников:

- при личном обращении в регистратуру медицинской организации;
- единого номера контакт-центра 8-87934-3-67-57 для осуществления записи на прием к врачу, вызова врача на дом и справочной информации;
- с помощью информационного киоска (инфомата), установленного в холле медицинской организации;
- единый номер горячей линии министерства (контакт-центра) 8-800-200-26-03;
- на едином портале здравоохранения Ставропольского края в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», расположенному по адресу [zdrav26.ru](http://zdrav26.ru) (далее - единый портал);
- на дополнительном интернет ресурсе – медицина-онлайн.рф.

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 размещена на официальном сайте медицинской организации и на ее справочных стендах.

#### 5. Результат предоставления Услуги

Результатом предоставления Услуги является резервирование за заявителем времени приема врача в зарезервированное время, т.е. обеспечение прав граждан на получение направления на прием к врачу в удобное для получателя время в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации;

#### 6. Порядок получения Услуги

Обязательным условием для получения Услуги (за исключением получения 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.

В случае, если для предоставления услуги обратилось третье лицо, последнему необходимо представить документы, подтверждающие полномочия на совершение соответствующих действий.

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 [zdrav26.ru](http://zdrav26.ru), дополнительного портала [медицина-онлайн.рф](http://медицина-онлайн.рф) 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 Учреждения и разработчиков источника записи.

В случае, если заявитель имеет возможность распечатать талон на прием к врачу заранее посредством единого портала, портала [медицина-онлайн.рф](http://медицина-онлайн.рф) 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 сотрудниками регистратуры должна быть обеспечена заблаговременная передача амбулаторной карты пациента и талона амбулаторного посещения врачу, осуществляющему прием, до начала приема.

Выдача амбулаторных карт на руки пациентам запрещена.

Сотрудник регистратуры и врач, осуществляющий прием, проводит проверку представленных документов (паспорт, полис ОМС или ДМС) с данными базы медицинской информационной системы.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в регламенте, специалист Учреждения, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставлении услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

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 контакт-центра 8-87934-3-67-57.

Врач или сотрудник регистратуры имеет право отказать заявителю в предоставлении Услуги, если заявитель обратился за получением Услуги позже указанного в талоне на прием к врачу времени, либо в случае, указанных в п 7.1-7.3 настоящего регламента.

## 7. Перечень ограничений при записи на прием:

### 7.1. Ограничение по территориальному признаку.

Услуга предоставляется только тем заявителям, которые прикреплены к ГБУЗ СК «Ессентукская городская поликлиника» по территориальному признаку или в соответствии с заявлением о прикреплении (форма заявления и Порядок выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи утвержден Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 апреля 2012 г. N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи").

### 7.2. Ограничение по наличию направления на прием.

Услуга предоставляется только тем заявителям, у которых есть в наличии направление к специалисту, к которому производится запись на прием.

В направлении от других ЛПУ обязательно должно быть отражено, что данная медицинская услуга должна быть получена заявителем в ГБУЗ СК «Ессентукская городская поликлиника» с указанием должности специалиста, к которому направлен заявитель.

Без направления запись на прием осуществляется к следующим специалистам:

- Врач терапевт;
- Врач терапевт- участковый;
- Врач общей практики;
- Врач-хирург;
- Врач акушер-гинеколог;
- Врач травматолог-ортопед.
- Врач-офтальмолог;
- Врач-отоларинголог;
- Врач-уролог;
- Врач-аллерголог;
- Врач-ревматолог;
- Врач-инфекционист;
- Врач-невролог;
- Врач-кардиолог.

### 7.3. Ограничение по возрастному признаку.

Услуга предоставляется только заявителям старше 18 лет.

## 8. Основание для отказа в предоставлении услуги:

Отсутствие в учреждении врача необходимой специальности.

Несогласие заявителя с предлагаемой датой и временем приема врача.

Отсутствие направления к врачу, за исключением специалистов, указанных в п 7.2. регламента.

#### 9. Обязанности по предоставлению Услуги

ГБУЗ СК «Ессентукская городская поликлиника» обязана предоставить возможность получения Услуги через все, указанные в разделе 1 настоящего Регламента источники (за исключением инфомата в случае его отсутствия или неисправности).

Расписание приема должно быть доступно не менее, чем на 14 календарных дней.

Направление на дополнительные обследования (исследования), при необходимости таковых, врач выписывает непосредственно во время приема с предоставлением информации о дате и времени проведения назначенных исследований (обследований).

#### 10. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания и приема потребителей услуг.

Здание, в котором расположено Учреждение, оборудовано входом для свободного доступа пациентов в помещение, в том числе и для лиц с ограниченными возможностями.

Помещение должно быть оборудовано:

противопожарной системой охраны;

средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

Вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Учреждении, осуществляющем предоставление услуги:

наименование;

график работы.

На первом этаже расположено расписание врачей с указанием времени приема пациентов.

Регистратура располагается на первом этаже здания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для пациентов и оптимальным условиям работы специалистов Учреждения.

Прием пациентов врачами осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, оборудованных информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов; времени приема и перерыва.

#### 11. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

11.1. Контроль за предоставлением услуги осуществляется заместителем главного врача по медицинской части.

11.2 Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками, участвующими в предоставлении услуги, положений настоящего регламента.

Для проведения плановой/внеплановой проверки полноты и качества предоставления услуги может формироваться комиссия, в состав которой включаются работники учреждения.

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей услуги, рассмотрение, принятие в пределах компетенций решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц и медицинских работников.

Непосредственный контроль за соблюдением медицинскими работниками последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ставропольского края, главным врачом учреждения осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

За несоблюдение требований, установленных настоящим регламентом, должностные лица и сотрудники учреждения несут так же административную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

12. Настоящий регламент не распространяет свои действия в случае оказания:

- экстренной медицинской помощи, оказываемой при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, инфекционных заболеваниях, появления признаков отравления, нарастания симптоматики интоксикации или стремительного ухудшения состояния пациента представляющих угрозу жизни пациента;

- неотложной медицинской помощи, оказываемой при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента.

13. Перечень лиц, имеющих право на внеочередное медицинское обслуживание.

Право на внеочередное медицинское обслуживание имеют:

Инвалиды войны (ст. 14 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»).

Участники ВОВ (ст. 15 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»). Ветераны боевых действий (ст. 16 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»).

Военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденных орденами или медалями СССР за службу в указанный период (ст. 17 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»). Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» (ст. 18 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»).



Лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог (ст. 19 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»).

Члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий (ст. 21 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»).

Лица, награжденные знаком «Почетный донор России» (ФЗ № 5142-1 от 9 июня 1993 года «Закон о донорстве крови и ее компонентов» в ред. ФЗ № 160-ФЗ от 23.07.2008). Инвалиды I, II группы (Указ Президента РФ № 1157 от 2 октября 1992 года «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов», в ред. Указа Президента РФ от 09.09.1999 № 1186, от 24.09.2007 № 1216).

а) Граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС;

б) Инвалиды вследствие чернобыльской катастрофы из числа: -граждан, принимавших участие в ликвидации последствий катастрофы в пределах зоны отчуждения или занятых на эксплуатации или других работах на Чернобыльской АЭС; -военнослужащих или военнообязанных, призванных на специальные сборы и привлеченных для выполнения работ, связанных с ликвидацией последствий чернобыльской катастрофы, независимо от места дислокации и выполнявшихся работ, а также лиц начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, Государственной противопожарной службы, проходивших службу в зоне отчуждения; -граждан, эвакуированных из зоны отчуждения и переселенных из зоны отселения либо выехавших в добровольном порядке из указанных зон после принятия решения об эвакуации; -граждан, отдавших костный мозг для спасения жизней людей, пострадавших вследствие чернобыльской катастрофы, независимо от времени, прошедшего с момента трансплантации костного мозга, и времени развития у них в этой связи инвалидности (ст. 13 Закона РФ от 15 мая 1991г. № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»).

Право на первоочередное медицинское обслуживание имеют:

Герои Социалистического труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы, вдов (вдовцов) Героев Социалистического Труда или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступивших в повторный брак (ст. 2 Федерального закона от 9 января 1997 года № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»)

Граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы и членов их семей

(ст. 4 Закон РФ от 15 января 1993 года №43-01-Г «О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров ордена Славы»).

Право на первоочередное посещение кабинетов врачей имеют:

Члены Многодетных семей (п.8 ст.3 Закона Ставропольского края от 27 декабря 2012 г. N 123-кз "О мерах социальной поддержки многодетных семей").

Данные права пациентов реализуются при предъявлении удостоверения соответствующей формы регистратору и (или) лечащему врачу (при наличии ТАПа).