У Т В Е Р Ж Д А Ю

Директор департамента здравоохранения

администрации Владимирской области

_____ В.А. Безруков

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

С О Г Л А С О В А Н О

Орган местного самоуправления

_____

Владимир 2010

Содержание

I. Общие положения 3

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» 6

Результаты предоставления муниципальной услуги (выполнения административной процедуры) ...7

Результаты предоставления муниципальной услуги 12

Сроки исполнения предоставления муниципальной услуги 17

Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги 17

Сведения о порядке обращения за муниципальной услугой 18

Обращение заявителя при подаче заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ 19

Обращение заявителя в ЛПУ при возникновении необходимости записи на прием к врачу ЛПУ 20

Требования к порядку предоставления муниципальной услуги 28

Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги 28

Перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении услуги 31

Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление муниципальной услуги 32

Показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг 32

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме 35

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги 35

Прикрепление заявителя к врачебному участку лечебно-профилактического учреждения 36

Запись на прием к врачу 39

Прием, регистрация обращения гражданина 39

Внесение изменений в расписание приема врачей 44

Приложения 1 53

Описание базовых сервисов, предоставляемых в рамках оказания муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в электронном виде 53

План мероприятий по переводу предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу в электронный вид 67

Приложения 2 78

I. Общие положения

Основные термины и определения

Медицинская помощь – совокупность лечебно-профилактических мероприятий, проводимых при заболеваниях, травмах, отравлениях, а также при родах лицами, имеющими медицинское (высшее или среднее) образование.

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, является основой системы оказания медицинской помощи и включает 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.

Плановая медицинская помощь - медицинская помощь, оказываемая при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью;

Неотложная медицинская помощь – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, не опасных для жизни и не требующих экстренной медицинской помощи.

Государственная услуга – добровольное или обязательное в силу закона взаимодействие физического или юридического лица с органом власти или его должностным лицом по инициативе физического или юридического лица, в результате которого происходит возникновение, изменение или прекращение прав, полномочий физического или юридического лица
Электронная услуга (государственная электронная услуга, муниципальная электронная услуга) – государственная или муниципальная услуга, при предоставлении которой для взаимодействия с получателем услуги используются информационно-телекоммуникационные технологии (ИКТ).
Транзакционный сервис – базовый сервис, в результате исполнения которого возможно изменение учетных данных, юридического статуса, прав и обязанностей получателя услуги.
Получатель услуги – лицо, имеющее право или обязанность получения государственной или муниципальной услуги, по которой уже начат процесс ее предоставления.

Поддержка сервиса - процедуры и средства их реализации, необходимые для обеспечения функционирования базового сервиса и входящие в его состав, но не инициируемые запросом пользователя услуги (ввод исходной информации и т.п.).
Этап зрелости электронной услуги, этап – показатель, характеризующий долю и типы взаимодействий, которые при оказании услуги могут осуществляться в электронном виде.
ИС – информационная система
АРМ – автоматизированное рабочее место.
ЛПУ – лечебно-профилактическое учреждение.
ЦТО – центр телефонного обслуживания *Call-центр*.
Реестр, Реестр МУ – реестр, содержащий сведения о предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных услугах и исполняемых этими органами государственных и муниципальных функциях.
Портал – единый портал Медицина33.рф.
ТФОМС – территориальный фонд обязательного медицинского страхования.
СМО – страховая медицинская организация.
УЭК – универсальная электронная карта гражданина.
СМС – система мгновенных сообщений (SMS).

Общие сведения о порядке получения услуги

1. Предоставление услуги «Запись на прием к врачу» осуществляется при оказании первичной врачебной и специализированной медицинской помощи в плановой и неотложной форме в амбулаторных условиях.

2. Организация первичной медико-санитарной помощи осуществляется по территориально-участковому принципу, либо самостоятельно выбранном пациентом ЛПУ.

3. Первичная врачебная медицинская помощь оказывается врачами-терапевтами, врачами-терапевтами участковыми, врачами-педиатрами, врачами-педиатрами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), узкими специалистами.

4. Первичная специализированная медико-санитарная помощь оказывается врачами-специалистами разного профиля (узкими специалистами).

5. Предоставление муниципальной услуги «Запись на прием к врачу» осуществляют ответственные сотрудники амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений здравоохранения (далее – лечебно-профилактические учреждения).

6. Запись на прием осуществляется к врачам, ведущим амбулаторный прием, в том числе:

1.) к врачам, осуществляющим медицинское обслуживание населения по участковому принципу (далее – участковые врачи):

врачам-терапевтам участковым, врачам педиатрам-участковым на педиатрическом участке;

врачам общей практики (семейным врачам) на участке врача общей практики (семейного врача);

врачам-терапевтам участковым на комплексном терапевтическом участке.

2.) врачам узких специальностей, не относящимся к категории специалистов, указанных в подпункте 1 пункта 10 Регламента.

Медицинское обслуживание населения по участковому принципу осуществляется:

в городском округе - поликлиникой, в том числе детской, центром (отделением) общей врачебной (семейной) практики, поликлиническим отделением стационарно-поликлинического учреждения;

в муниципальном районе - поликлиникой, в том числе детской, центром (отделением) общей врачебной (семейной) практики, поликлиническим отделением стационарно-поликлинического учреждения, амбулаторией.

7. В амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждениях могут быть организованы врачебные участки:

- терапевтический;
- педиатрический;
- врача общей практики;
- семейного врача;
- комплексный терапевтический участок.

8. Неотложная медицинская помощь оказывается службой неотложной медицинской помощи лечебно-профилактического учреждения, участковым врачом на дому в порядке, установленном в муниципальном образовании, или врачами лечебно-профилактического учреждения непосредственно в лечебно-профилактическом учреждении.

Оказание неотложной медицинской помощи врачами лечебно-профилактического учреждения непосредственно в лечебно-профилактическом учреждении осуществляется вне зависимости от наличия свободного времени приема врачей.

9. Прием граждан, регистрацию и рассмотрение документов, необходимых для записи на прием к врачу, а также определение совместно с заявителем конкретного врача, даты и времени проведения приема, оформление и выдачу талона-направления заявителю осуществляют сотрудники регистратуры ЛПУ, ответственные за предоставление муниципальной услуги (медицинские регистраторы).

10. Запись на прием осуществляется на дату не позднее 14-ти календарных дней с момента обращения заявителя.

11. Заявитель вправе обратиться в лечебно-профилактическое учреждение за получением муниципальной услуги следующими способами:

1.) по предварительной записи;

2.) в порядке «живой очереди» согласно времени отведенному для приема в порядке «живой очереди» в графике конкретного специалиста в данном лечебно-профилактическом учреждении.

12. При записи на прием к врачу узкой специальности, заявитель выбирает свободное время приема врача вне зависимости от ЛПУ, к участку которого прикреплено лицо, в отношении которого осуществляется запись на прием к врачу.

13. Выбор времени приема к участковому врачу осуществляется на основании проверки прикрепления к врачебному участку ЛПУ с использованием автоматизированной информационной системы.

14. Запись на прием к участковому врачу, к которому лицо, в отношении которого осуществляется запись на прием к врачу, не прикреплено, допускается только в рамках одного ЛПУ в следующих случаях:

- возможность приема участковым врачом в выбранный заявителем день отсутствует по причине болезни или иных причин, увольнения врача;
- возможность приема участковым врачом в выбранный заявителем день отсутствует по причине планового отпуска врача.

В указанных случаях заявитель может записаться на прием в свободное время к любому из замещающих участковых врачей в соответствии с графиком приема данных врачей, или отложить запись к своему участковому врачу на другую дату приема.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Административный регламент *ГУЗ ВО «МИАЦ»* по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» разработан в целях повышения качества оказания данной муниципальной услуги и определяет последовательность осуществления действий (административных процедур) и сроки при ее оказании.

Наименование муниципальной услуги

Административный регламент *ГУЗ ВО «МИАЦ»* по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

Органы местного самоуправления, муниципальные учреждения, ответственные за оказание услуги

Муниципальная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу» оказывается в амбулаторно–поликлинических и стационарно–поликлинических учреждениях здравоохранения любой формы собственности, участвующих в выполнении муниципального задания по оказанию амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.

Результаты предоставления муниципальной услуги (выполнения административной процедуры)

Результат выполнения административной процедуры: «Прикрепление заявителя к врачебному участку ЛПУ»

Результатом выполнения административной процедуры: «Прикрепление заявителя к врачебному участку ЛПУ» является принятие решения о прикреплении к врачебному участку ЛПУ либо отказ в прикреплении к врачебному участку ЛПУ.

Результат выполнения административной процедуры: «Прикрепление заявителя к врачебному участку лечебно-профилактического учреждения» учитывается:

- в случае принятия решения о прикреплении к врачебному участку ЛПУ – в регистре населения, прикрепленного к ЛПУ муниципального образования (регистр прикрепленного населения муниципального образования), включая учрежденческий сегмент[1] регистра населения, прикрепленного к ЛПУ муниципального образования (учрежденческий сегмент регистра прикрепленного населения) в соответствии с таблицей 5.1.;
- в случае принятия решения об отказе в прикреплении к врачебному участку ЛПУ – в реестре принятых заявлений о прикреплении к врачебному участку ЛПУ в соответствии с таблицей 5.1.

Таблица 5.1. Учеты регистрации результатов выполнения административной процедуры: «Прикрепление заявителя к врачебному участку ЛПУ»

[1]Учрежденческий сегмент регистра прикрепленного населения – это часть регистра населения, прикрепленного к лечебно-профилактическим учреждениям муниципального образования, в которой учитываются лица, прикрепленные к данному ЛПУ.

№	Наименование учета	Ответственный исполнитель за ведение учета	Наименование документа, подтверждающего наличие записей в учетных данных
1.	Регистр населения, прикрепленного к ЛПУ муниципального образования (минимальные требования к учетным данным, содержащимся в регистре, приведены в приложении 6)	Орган управления здравоохранением муниципального образования	Документ, подтверждающий прикрепление гражданина к врачебному участку ЛПУ (форма документа представлена в приложении 8)
2.	Учрежденческий сегмент регистра населения, прикрепленного к ЛПУ муниципального образования (минимальные требования к учетным данным, содержащимся в регистре, приведены в приложении 6)	Амбулаторно–поликлинические и стационарно–поликлинические учреждения здравоохранения муниципального образования	Документ, подтверждающий прикрепление гражданина к врачебному участку ЛПУ (форма документа представлена в приложении 8)
3.	Реестр принятых заявлений о прикреплении к врачебному участку ЛПУ (минимальные требования к учетным данным, содержащимся в реестре, приведены в приложении 7)	Амбулаторно–поликлинические и стационарно–поликлинические учреждения здравоохранения муниципального образования	Документ, содержащий отказ в прикреплении гражданина к врачебному участку ЛПУ (форма документа представлена в Приложении 9)

Ответственным за ведение регистра прикрепленного населения муниципального образования является орган управления здравоохранением муниципального образования.

Ответственным за ведение учрежденческого сегмента регистра прикрепленного населения является соответствующее ЛПУ муниципального образования.

В случае принятия решения о прикреплении гражданина к врачебному участку ЛПУ, получателю услуги предоставляется документ, подтверждающий прикрепление гражданина к врачебному участку ЛПУ, на основании данных регистра прикрепленного населения муниципального образования.

В случае принятия решения об отказе в прикреплении к врачебному участку ЛПУ получателю услуги предоставляется документ, подтверждающий отказ в прикреплении получателя услуги к врачебному участку ЛПУ, на основании данных реестра принятых заявлений о прикреплении к врачебному участку ЛПУ.

Документ, подтверждающий прикрепление получателя услуги к врачебному участку ЛПУ либо отказ в прикреплении к врачебному участку ЛПУ, может быть передан получателю услуги в очной или заочной форме, в одном или нескольких видах (бумажном, электронном) согласно требованиям, указанным в таблице 5.2.

При очной форме получения результата выполнения административной процедуры получатель услуги или его законный представитель обращается в ЛПУ лично. При обращении в ЛПУ получатель услуги или его законный представитель предъявляет паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность.

При очной форме получения результата выполнения административной процедуры в бумажном виде получателю услуги или его законному представителю выдается документ, заверенный рукописной подписью руководителя ЛПУ (заведующего поликлиническим отделением ЛПУ), а также осуществляется запись в памяти УЭК получателя услуги.

При заочной форме получения результата выполнения административной процедуры в бумаго-электронном виде документ, сформированный в бумажном виде, также может быть направлен с помощью факсимильного сообщения оператором ЦТО в соответствии с правилами деятельности ЦТО или ответственным сотрудником ЛПУ.

При заочной форме получения результата выполнения административной процедуры в электронном виде документ, заверенный ЭЦП руководителя ЛПУ (заведующего поликлиническим отделением ЛПУ), направляется на адрес электронной почты, указанный в заявлении о прикреплении к врачебному участку ЛПУ и (или) передается в личный кабинет на Портале.

Таблица 5.2. Формы (способы) получения документов, подтверждающих результат выполнения административной процедуры: «Прикрепление заявителя к врачебному участку ЛПУ»

№	Наименование документа, подтверждающего результат предоставления услуги (выполнения административной процедуры)	Форма (способ) получения документа, подтверждающего результат услуги					
		Очная форма			Заочная форма		
		бумажный вид	бумажно-электронный вид	электронный вид	бумажный вид	бумажно-электронный вид	электронный вид
1.	Документ, подтверждающий прикрепление гражданина к врачебному участку ЛПУ	Документ, заверенный подписью руководителя ЛПУ (заведующего поликлиническим отделением ЛПУ)	-	Запись в памяти ИС	Документ, заверенный рукописной подписью заведующего поликлиническим отделением ЛПУ	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, заверенный ЭЦП заведующего поликлиническим отделением ЛПУ

2.	Документ, содержащий отказ в прикреплении гражданина к врачебному участку ЛПУ	Документ, заверенный рукописной подписью заведующего поликлиническим отделением ЛПУ	-	-	Документ, заверенный рукописной подписью заведующего поликлиническим отделением ЛПУ	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, заверенный ЭЦП заведующего поликлиническим отделением ЛПУ

Результаты предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление талона-направления на прием к врачу либо отказ в записи на прием к врачу.

Результат предоставления муниципальной услуги учитывается в реестре обращений заявителей для записи на прием к врачу в ЛПУ муниципальных образований (реестр обращений заявителей для записи на прием к врачу в ЛПУ), включая учрежденческие сегменты[2] реестра обращений для записи на прием к врачу в ЛПУ муниципальных образований (учрежденческий сегмент реестра обращений заявителей для записи на прием к врачу в ЛПУ) в соответствии с таблицей 6.1.

Таблица 6.1. Учеты регистрации результатов предоставления муниципальной услуги

№	Наименование учета	Ответственный исполнитель за ведение учета	Наименование документа, подтверждающего наличие записей в учетных данных
1.	Реестр обращений заявителей для записи на прием к врачу в ЛПУ (Минимальные требования к учетным данным реестра обращений заявителей для записи на прием к врачу в ЛПУ приведены в приложении 10)	Орган управления здравоохранением муниципального образования	-
2.	Учрежденческий сегмент реестра обращений для записи на прием к врачу в ЛПУ муниципальных образований	Амбулаторно–поликлинические и стационарно–поликлинические учреждения здравоохранения муниципального образования	1. Талон-направление на прием к врачу (форма представлена в Приложении 5) 2. Документ, содержащий отказ в записи на прием к врачу (форма представлена в Приложении 11)

[2]Учрежденческий сегмент реестра обращений заявителей для записи на прием к врачу в ЛПУ – это часть реестра обращений заявителей для записи на прием к врачу в ЛПУ муниципальных образований, в которой учитываются обращения заявителей в данное ЛПУ.

Ответственным за ведение реестра обращений заявителей для записи на прием к врачу в ЛПУ является орган управления здравоохранением муниципального образования.

Ответственным за ведение учрежденческого сегмента реестра обращений заявителей для записи на прием к врачу в ЛПУ является соответствующее ЛПУ муниципального образования.

В случае принятия положительного решения при обращении заявителя для записи на прием к врачу в ЛПУ, получателю услуги предоставляется талон-направление на прием к врачу (форма талона-направления приведена в приложении 5) или сообщается информация о назначенном приеме у врача ЛПУ.

В случае принятия отрицательного решения при обращении заявителя для записи на прием к врачу в ЛПУ, получателю услуги предоставляется документ, содержащий отказ в записи на прием к врачу (форма документа приведена в Приложении 11).

Талон-направление на прием к врачу либо документ, содержащий отказ в записи на прием к врачу, может быть передан получателю услуги в очной или заочной форме, в одном или нескольких видах (бумажном, электронном, бумаго-электронном) согласно требованиям, указанным в таблице 6.2.

При очной форме получения результата предоставления муниципальной услуги получатель услуги или его законный представитель обращается в ЛПУ лично. При обращении в ЛПУ получатель услуги или его законный представитель предъявляет паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность.

При очной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в бумажном и бумаго-электронном виде (в случае принятия положительного решения при обращении заявителя для записи на прием к врачу в ЛПУ) получателю услуги или его законному представителю выдается талон-направление на прием к врачу, заверенный подписью медицинского регистратора.

При очной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в бумажном виде (в случае принятия отрицательного решения при обращении заявителя для записи на прием к врачу в ЛПУ) получателю услуги или его законному представителю выдается документ, содержащий отказ в записи на прием к врачу, заверенный подписью медицинского регистратора ЛПУ (форма документа приведена в Приложении 11).

При заочной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде (в случае принятия положительного решения при обращении заявителя для записи на прием к врачу в ЛПУ) используется один или несколько способов:

- талон-направление, сформированный автоматизированной информационной системой, без участия должностного лица направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем и

(или) передается в личный кабинет получателя услуги на Портале;

- талон-направление, без заверения ЭЦП, с отметкой о лице, его сформировавшем направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем и (или) передается в личный кабинет получателя услуги на Портале;
- уведомление о номере записи в учетной системе без формирования отдельного документа, содержащее дату, время приема, почтовый адрес ЛПУ, в котором осуществляется прием, ФИО врача и наименование его врачебной специальность, номер врачебного кабинета, в котором осуществляется прием, передается посредством СМС, по телефону оператором ЦТО или направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем.

При заочной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в бумаго-электронном виде (в случае принятия отрицательного решения при обращении заявителя для записи на прием к врачу в ЛПУ) скан-копия документа, содержащего отказ в записи на прием к врачу, заверенный рукописной подписью медицинского регистратора ЛПУ, сформированного в бумажном виде, направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем и (или) передается в личный кабинет получателя услуги на Портале.

При заочной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде (в случае принятия отрицательного решения при обращении заявителя для записи на прием к врачу в ЛПУ) документ, без обязательного заверения ЭЦП, с отметкой о лице, его сформировавшем, направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем и (или) передается в личный кабинет получателя услуги на Портале.

Таблица 6.2. Формы (способы) получения документов, подтверждающих результат предоставления муниципальной услуги

№	Наименование документа, подтверждающего результат предоставления услуги (выполнения административной процедуры)	Форма (способ) получения документа, подтверждающего результат услуги					
		Очная форма			Заочная форма		
		бумажный вид	бумажно-электронный вид	электронный вид	бумажный вид	бумажно-электронный вид	электронный вид
3.	Талон-направление на прием к врачу	Документ, заверенный подписью медицинского регистратора	Документ, заверенный подписью медицинского регистратора	-	-	-	1. Документ, сформированный автоматизированной информационной системой, без участия должностного лица 2. Документ, без заверения ЭЦП, с отметкой о лице, его сформировавшем 3. Уведомление о номере записи в учетной системе, без формирования отдельного документа
4.	Уведомление, содержащее отказ в записи на прием к врачу	Документ, заверенный рукописной подписью медицинского	-	-	-	1. Скан-копия документа, сформированного в	Документ, без обязательного заверения ЭЦП, с отметкой о лице, его сформировавшем

		регистратора ЛПУ				бумажном виде	

Сроки исполнения предоставления муниципальной услуги

Прикрепление получателя услуги к врачебному участку осуществляется не позднее двух рабочих дней с момента подачи заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ.

Запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения заявителя на указанное время в соответствии с установленным графиком приема врачей на дату не позднее четырнадцати дней с момента обращения.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу» оказывается в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22 июля 1993 года № 5487-1;
- Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах";
-Трудовым кодексом Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ;
- Приказом Министерства здравоохранения СССР от 10 июня 1983 г. № 710 «Об улучшении учета в лечебно-профилактических учреждениях посещений к врачам и средним медицинским работникам, профилактических осмотров и контингентов больных, состоящих под диспансерным наблюдением»;
- Постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в

пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2003 года №101 «О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой ими должности и (или) специальности»;

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 17 января 2005 г. N 84 "О порядке осуществления деятельности врача общей практики (семейного врача)";

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 7 декабря 2005 г. N 765 "Об организации деятельности врача-терапевта участкового";

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 04 августа 2006 г. № 584 «Об утверждении Порядка организации медицинского обслуживания населения по участковому принципу».

- Федеральным законом Российской Федерации от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"

Получатели муниципальной услуги

Получателями муниципальной услуги являются лица, имеющие действующий в Российской Федерации полис обязательного медицинского страхования: граждане Российской Федерации, а также лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации.

Сведения о порядке обращения за муниципальной услугой

При предоставлении муниципальной услуги заявитель обращается в ЛПУ в следующих случаях:

- при подаче заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ;
- при возникновении необходимости записи на прием к врачу ЛПУ.

При обращении в ЛПУ заявитель выбирает заочную или очную форму предоставления муниципальной услуги, а также вариант предоставления документов - в бумажном, электронном или бумаго-электронном виде в соответствии с таблицами 1-4.

При выборе заочной формы предоставления муниципальной услуги в электронном виде запись на прием к врачу ЛПУ осуществляется на время, установленное органом управления здравоохранением муниципального образования по каждому ЛПУ и для каждой врачебной специальности по следующей форме:

№	Наименование врачебной специальности	Наименование ЛПУ	График приема врачей ЛПУ для записи в электронном виде				
			Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
...							

Обращение заявителя при подаче заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ

При подаче заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ в случае если заявителем является лицо, указанное в заявлении о прикреплении к врачебному участку ЛПУ, предоставляются (предъявляются) следующие документы:

- заявление о прикреплении к врачебному участку ЛПУ по форме согласно приложению 2;
- паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность заявителя;
- полис обязательного медицинского страхования гражданина.

При подаче заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ в случае, если заявителем является законный представитель лица, указанного в заявлении о прикреплении к врачебному участку ЛПУ, предоставляются (предъявляются) следующие документы:

- заявление о прикреплении к врачебному участку ЛПУ по форме согласно приложению 2;
- паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность лица, указанного в заявлении о прикреплении (в случае если в заявлении о прикреплении к врачебному участку ЛПУ указан

ребенок предъявляется свидетельство о рождении ребенка);

- полис обязательного медицинского страхования лица, указанного в заявлении о прикреплении;
- документ, подтверждающий право заявителя представлять интересы лица, указанного в заявлении о прикреплении (документ, подтверждающий права родителя или опекуна в случае, если в заявлении о прикреплении к врачебному участку ЛПУ указан ребенок);
- паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

При выборе очной формы предоставления муниципальной услуги заявитель обращается лично и выбирает вариант предоставления указанных документов в соответствии с таблицами1-2.

При выборе заочной формы предоставления муниципальной услуги заявитель выбирает вариант предоставления указанных документов в соответствии с таблицами 1-2 и обращается в ЛПУ одним из следующих способов:

- с использованием электронной почты данного ЛПУ;
- посредством отправки факсимильного сообщения;
- через Единый портал ЛПУ Владимирской области (далее в тексте – Портал);
- через центр телефонного обслуживания (далее в тексте – ЦТО).

Обращение заявителя в ЛПУ при возникновении необходимости записи на прием к врачу ЛПУ

При возникновении необходимости записи на прием к врачу ЛПУ заявитель предъявляет полис обязательного медицинского страхования (предъявляется при каждом обращении).

При выборе очной формы предоставления муниципальной услуги заявитель обращается лично и выбирает вариант предоставления указанных документов в соответствии с таблицей 5

При выборе заочной формы предоставления муниципальной услуги заявитель выбирает вариант предоставления указанных документов в соответствии с таблицей 5 и обращается в ЛПУ одним из следующих способов:

- с использованием электронной почты;

- через Портал;
- через ЦТО.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги

Пакет документов, предоставляемых заявителем при обращении в ЛПУ при подаче заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ (в случае если заявителем является лицо, указанное в заявлении о прикреплении к врачебному участку ЛПУ).

Таблица 1. Формы и вид обращения заявителя при обращении в ЛПУ при подаче заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ (в случае если заявителем является лицо, указанное в заявлении о прикреплении к врачебному участку ЛПУ).

№	Наименование документа	Необходимость предоставления, в следующих случаях	При очной форме предоставления услуги			При заочной форме предоставления услуги			
			Бумажный вид		Электронный вид	Бумажный вид		Бумаго-электронный вид	Электронный вид
			Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа
1.	Заявление о прикреплении к ЛПУ по форме согласно приложению 2		Оригинал	1	-	Оригинал	1	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	1. Документ, Заявителя 2. Документ, с отметкой об успешном завершении процедуры аутентификации Заявителя

2.	Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность Заявителя		Оригинал, предъявляется при обращении	-	Идентификация при помощи логина	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур идентификации Заявителя
3.	Полис обязательного медицинского страхования Заявителя		Оригинал, предъявляется при обращении	-	Идентификация при помощи логина	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур проверки учетных данных

Пакет документов, предоставляемых заявителем при обращении в ЛПУ при подаче заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ (в случае если заявителем выступает законный представитель лица, указанного в заявлении о прикреплении к врачебному участку ЛПУ).

Таблица 2. Формы и вид обращения заявителя при обращении в ЛПУ при подаче заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ (в случае если заявителем выступает законный представитель лица, указанного в заявлении о прикреплении к врачебному участку ЛПУ).

№	Наименование документа	Необходимость предоставления, в следующих случаях	При очной форме предоставления услуги			При заочной форме предоставления услуги			
			Бумажный вид		Электронный вид	Бумажный вид		Бумаго-электронный вид	Электронный вид
			Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа
1.	Заявление о прикреплении к ЛПУ по форме согласно приложению 2		Оригинал	1	-	Оригинал	1	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	1. Документ Заявителя 2. Документ, с отметкой об успешном завершении процедуры аутентификации Заявителя

2.	Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность лица, указанного в заявлении о прикреплении		Копия	1	-	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур идентификации Заявителя
3.	Свидетельство о рождении ребенка	в случае если в заявлении о прикреплении к врачебному участку ЛПУ указан ребенок	копия, оригинал предъявляется при первом обращении	1	-	копия	1	1. скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	-
4.	Полис обязательного медицинского страхования заявителя		Копия	1	-	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур проверки учетных данных
5.	Документ, подтверждающий права родителя или опекуна	в случае, если в заявлении о прикреплении к врачебному участку ЛПУ указан ребенок	Копия	1	-	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур идентификации Заявителя

6.	Документ, подтверждающий право заявителя представлять интересы лица, указанного в заявлении о прикреплении		Оригинал или заверенная копия, предъявляется при обращении	-	-	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Документ, заверенный ЭЦП Заявителя
7.	Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность заявителя		Оригинал, предъявляется при обращении	-	Идентификация при помощи РУЭК	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур идентификации представителя

Пакет документов, предоставляемых заявителем при обращении в ЛПУ при возникновении необходимости записи на прием к врачу ЛПУ.

Таблица 5. Формы и вид обращения заявителя при обращении в ЛПУ при возникновении необходимости записи на прием к врачу ЛПУ.

№	**Наименование документа**	**Необходимость предоставления, в следующих случаях**	**При очной форме предоставления услуги**			**При заочной форме предоставления услуги**			
			Бумажный вид		**Электронный вид**	**Бумажный вид**		**Бумаго-электронный вид**	**Электронный вид**
			Вид документа	**Кол - во**	**Вид документа**	**Вид документа**	**Кол - во**	**Вид документа**	**Вид документа**

1.	Полис обязательного медицинского страхования ребенка	предъявляется при обращении	Оригинал	-	-	-	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур проверки учетных данных

Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- в помещениях органа управления здравоохранением муниципального образования, а также в ЛПУ муниципального образования, в которых осуществляется запись на прием к врачу, на информационных стендах;
- по телефону сотрудниками органа управления здравоохранением муниципального образования, ответственными за информирование;
- по телефону сотрудниками ЛПУ, в которых осуществляется запись на прием к врачу, ответственными за информирование;
- на Интернет-сайте;
- на Интернет-сайтах лечебно-профилактических учреждений муниципальных образований;
- на Портале;
- специалистами ЦТО по единому многоканальному номеру телефона;
- по электронной почте, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

Информация по предоставлению муниципальной услуги включает в себя:

- местонахождение, включая схему проезда, органа управления здравоохранением муниципального образования;
- график работы сотрудников органа управления здравоохранением муниципального образования, ответственных за информирование о предоставлении муниципальной услуги;
- местонахождение ЛПУ муниципального образования, в которых осуществляется запись на прием к врачу, а также схема проезда к местонахождению ЛПУ;
- график работы ЛПУ муниципального образования, в которых осуществляется запись на прием к врачу;
- график приема врачей в ЛПУ муниципального образования;
- справочные телефоны ЛПУ;
- условия оказания медицинской помощи;

- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в прикреплении к ЛПУ по участковому принципу;
- перечень оснований для отказа в записи на прием к врачу;
- административный регламент предоставления муниципальной услуги;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена красным цветом и пометкой «Важно».

Требования к форме и характеру взаимодействия специалистов ЦТО, медицинских регистраторов с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки специалист ЦТО, медицинский регистратор представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;
- при личном обращении заявителя в ЛПУ, медицинский регистратор должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос.

Специалисты ЦТО, работники регистратуры ЛПУ при ответе на телефонные звонки, письменные и электронные обращения заявителей обязаны в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию.

Часы работы лечебно-профилактических учреждений:

№	Наименование лечебно-профилактического учреждения	Дни недели, время работы ЛПУ						
		Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскресенье
1								
2								
…								
n								

Справочные телефоны сотрудников, ответственных за информирование о предоставлении муниципальной услуги:

- сотрудника органа управления здравоохранением, ответственного за информирование

– единый многоканальный телефон ЦТО

№	Наименование лечебно-профилактического учреждения	Телефонные номера		
		Руководителя	Заведующего регистратурой	Регистратуры
1				
2				
…				
n				

Адреса лечебно-профилактических учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

№	Лечебно-профилактическое учреждение	Адрес

Расписание приема врачей ЛПУ устанавливается приказом руководителя лечебно-профилактического учреждения.

Перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении услуги

Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги при выполнении административной процедуры «Прикрепление заявителя к врачебному участку лечебно-профилактического учреждения» являются:

1.) Превышение норматива прикрепления граждан в данном лечебно-профилактическом учреждении.

Норматив прикрепления граждан составляет:

- на терапевтическом участке - 1700 человек взрослого населения в возрасте 18 лет и старше;
- на педиатрическом участке - 800 человек детского населения 0 - 17 лет включительно;
- на участке врача общей практики - 1500 человек взрослого населения в возрасте 18 лет и старше;
- на участке семейного врача - 1200 человек взрослого и детского

населения;

- на комплексном терапевтическом участке - 2000 и более человек взрослого и детского населения.

2.) Превышение установленной доли граждан, прикрепленных не по месту жительства, в общей численности прикрепленных граждан на врачебном участке.

61. Доля граждан, прикрепленных не по месту жительства, в общей численности прикрепленных граждан на врачебном участке не может превышать 15%.Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является представление неполного пакета документов заявителем при подаче заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ либо при осуществлении записи на прием к врачу.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется заявителям:
- на бесплатной основе;
- платной основе;
- добровольному медицинскому страхованию.

Показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг

К целевым показателям доступности и качества муниципальной услуги относятся:

- Доля заявителей, время ожидания которых в очереди соответствует сроку, установленному в регламенте предоставления муниципальной услугиз;
- Количество документов, которые заявителю необходимо предоставить в целях прикрепления к ЛПУ;

[3] Определяется по данным учета

- Максимальное количество непосредственных обращений заявителя в различные организации в целях записи на прием к врачу;
- Время ожидания в очереди при обращении на прием к врачу по предварительной записи;
- Доля пациентов, которые не смогли записаться на прием к врачу в желаемое для них время;
- Доля пациентов, которым было отказано в приеме после их обращения в ЛПУ по предварительной записи;
- Доля заявителей, выбравших варианты ответов «удовлетворен», «скорее удовлетворен, чем неудовлетворен» при ответе на вопрос об удовлетворенности качеством муниципальной услуги[4];
- Доля граждан, проживающих в субъекте Российской Федерации, использовавших базовые (обязательные) сервисы муниципальной, предоставляемой в электронном виде (в разрезе соответствующих сервисов), в общем количестве обратившихся в ЛПУ граждан.
- Доля граждан, проживающих в субъекте Российской Федерации, использовавших базовые (дополнительные) сервисы муниципальной услуги, предоставляемой в электронном виде (в разрезе соответствующих сервисов), в общем количестве обратившихся в ЛПУ граждан.

К непосредственным показателям доступности и качества муниципальной услуги относятся:

- Доля муниципальных образований, в которых муниципальная услуга предоставляется в электронном виде в более 80% ЛПУ[5];
- Доля сотрудников ЛПУ, имеющих сертификат обучения по программам обучения пользователя базовых сервисов муниципальной услуги в общем количестве сотрудников ЛПУ (за исключением технического персонала);Доля муниципальных образований, которые внесли изменения в правовую базу с целью обеспечения предоставления муниципальной услуги в электронном виде, в общем количестве муниципальных образований субъекта Российской Федерации;
- Количество оказываемых гражданам базовых (обязательных) сервисов предоставления муниципальной услуги в электронном виде (в среднем на одно муниципальное образование субъекта Российской Федерации);

[4] Определяется по данным социологического опроса.
[5] Определяется в соответствие с требованиями Стандарта предоставления муниципальной услуги в электронном виде

- Количество оказываемых гражданам базовых (дополнительных) сервисов предоставления муниципальной услуги в электронном виде;
- Доля муниципальных образований, в которых используется ЦТО при предоставлении услуги;
- Доля муниципальных образований, в которых используется Портал при предоставлении услуги;
- Доля ЛПУ субъекта РФ, в которых установлены инфокиоски для предоставления услуги;
- Доля муниципальных образований, в которых используется центры коллективного доступа при предоставлении услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1. Прикрепление заявителя к врачебному участку ЛПУ, в том числе:
   1.1. Прием, регистрация заявления о прикреплении к врачебному участку лечебно-профилактического учреждения.
   1.2. Рассмотрение заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ и принятие решения о прикреплении заявителя к ЛПУ.
   1.3. Информирование заявителя о результате предоставления услуги и направление результата предоставления услуги заявителю.
2. Запись на прием к врачу, в том числе:
   2.1. Прием, регистрация обращения гражданина.
   2.2. Подтверждение записи на прием.
   2.3. Отказ заявителя от дальнейшего предоставления услуги.
3. Внесение изменений в расписание приема врачей:
   3.1. Регистрация оснований для внесения изменений в расписание приема врачей.
   3.2. Внесение изменений в расписание приема врачей и информирование заявителей об изменении расписания приема врачей.

Прикрепление заявителя к врачебному участку лечебно-профилактического учреждения

Последовательность действий при выполнении административной процедуры:

№	Действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
1.	Прием, регистрация заявления о прикреплении к врачебному участку лечебно-профилактического учреждения	сотрудник регистратуры	15 мин.
2.	Рассмотрение заявления о прикреплении к врачебному участку лечебно-профилактического учреждения и принятие решения о прикреплении заявителя к ЛПУ	сотрудник регистратуры	15 мин.
3.	Информирование заявителя о результате предоставления услуги и направление результата предоставления услуги заявителю	сотрудник регистратуры	1 рабочий день

Процедура прикрепления представлена блок-схеме № 1.

Прием, регистрация заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ

Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление к сотруднику регистратуры заявления и других документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в том числе в электронном виде.

При личном обращении в ЛПУ гражданин составляет заявление о прикреплении к ЛПУ по форме согласно приложению 2 в бумажной форме. При подаче заявления в бумажном виде Заявитель может использовать бланк заявления, полученный в ЛПУ, либо загруженный с Портала или с сайта муниципальной услуги. Заявитель при личном обращении в ЛПУ заполняет заявление с участием сотрудника регистратуры или самостоятельно в соответствии с представленным образцом заполнения заявления.

При личном обращении гражданин должен предъявить действующий паспорт РФ или иной документ, удостоверяющий личность, и полис ОМС.

При направлении заявления о прикреплении в электронном виде гражданин заполняет заявление самостоятельно в соответствии с представленным образцом заполнения заявления.

При направлении заявления по почте заявитель самостоятельно формирует пакет документов: оформляет заявление на бумажном носителе и заверяет своей подписью, прикладывает копии страниц документа, удостоверяющего личность, с информацией о гражданине и копию полиса ОМС (на бумажном носителе). Заявление и копии документов направляются заказным письмом на адрес ЛПУ, указанный на Портале или официальном сайте органа управления здравоохранением.

При оформлении заявления через ЦТО заявитель после определения вопроса обращения сообщает специалисту центра телефонного обслуживания свои ФИО, контактные данные и место проживания, а также реквизиты необходимых документов: серийный номер, дату и место выдачи документа, удостоверяющего личность, регистрационные данные полиса ОМС и иных необходимых документов.

Выбор конкретного участка для прикрепления производится заявителем на основании информации о наличии свободных участков и указывается в заявлении. Информация о свободных участках предоставляется заявителю сотрудником регистратуры при личном обращении в ЛПУ или специалистом ЦТО при звонке в ЦТО. Возможно получение информации посредством удаленного доступа на официальном сайте органа управления здравоохранением муниципального образования, официальном сайте ЛПУ или на Портале.

После поступления заявления и иных документов в ЛПУ сотрудник регистратуры сверяет представленные документы гражданина с личностью заявителя, производит проверку документов по базе застрахованных лиц ТФОМС, проверку адреса места жительства по базам данных УФМС и заносит данные о заявителе в реестр принятых заявлений о прикреплении к врачебному участку ЛПУ.

Рассмотрение заявления о прикреплении к врачебному участку лечебно-профилактического учреждения и принятие решения о прикреплении заявителя к ЛПУ

После регистрации заявителя сотрудник регистратуры проверяет по базе данных лиц, прикрепленных к данному ЛПУ и устанавливает прикреплено ли указанное в заявлении лицо к данному лечебно-профилактическому учреждению.

Если получатель не прикреплен к данному лечебно-профилактическому учреждению, сотрудник регистратуры рассматривает возможность прикрепления к врачебному участку.

Не допускается отказ в прикреплении к ЛПУ гражданам, желающим прикрепиться по месту жительства, в случае превышения норматива прикрепления по конкретному участку.

Отказ в прикреплении лицу, желающему прикрепиться к участку не по месту жительства, допускается только в случаях:

а) превышения норматива прикрепления лиц на данном участке;

б) в случае превышения норматива прикрепления лиц не по месту жительства на данном участке (если число лиц, прикрепленных к данному участку не по месту жительства, составляет более 15% от всех прикрепленных лиц).

В случае принятия решения о прикреплении к врачебному участку ЛПУ ответственный сотрудник ЛПУ вносит соответствующую запись в учрежденческий сегмент регистра прикрепленного населения в день принятия в день подписании приказа руководителя ЛПУ (заведующего отделением).

Учетные данные учрежденческого сегмента регистра прикрепленного населения передаются в орган управления здравоохранением муниципального образования не позднее 1 рабочего дня с момента внесения записи в учрежденческий сегмент регистра прикрепленного населения.

Орган управления здравоохранением муниципального образования направляет измененные учетные данные в ЛПУ муниципального образования по лицам, учетные данные по которым были изменены на основании принятия решения о прикреплении к другому ЛПУ в срок не позднее 1 дня с момента поступления учетных данных в орган управления здравоохранением муниципального образования.

Информирование заявителя о результате предоставления услуги и направление результата предоставления услуги заявителю

После прикрепления лица к участку получателю услуги предоставляется документ, подтверждающий прикрепление гражданина к врачебному участку ЛПУ по форме согласно приложению 8.

Информирование о результате предоставления услуги (прикреплении либо отказе в прикреплении к ЛПУ) осуществляется непосредственно при личном обращении лица в ЛПУ, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи или звонка сотрудника регистратуры ЛПУ на указанный номер заявителя, или звонка специалиста ЦТО. Уведомление также может быть направлено заявителю по электронной почте или в форме сообщения в «Личный кабинет» на Портале.

В случае если заявитель не согласен с действиями или решениями работника регистратуры, имевшими место в процессе записи на прием, он может обжаловать их путем личного устного или письменного обращения в

лечебно-профилактическое учреждение, подать жалобу посредством звонка в ЦТО или направить сообщение по электронной почте на адрес ЛПУ или органа управления здравоохранением муниципального образования, а также через Портал.

Запись на прием к врачу

Последовательность действий при выполнении административной процедуры:

№	Действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
1.	Прием, регистрация обращения заявителя	• сотрудник регистратуры • автоматическая регистрация обращения (при обращении заявителя в электронном виде)	15 мин.
3.	Подтверждение записи на прием и внесение изменения в расписание врача	• сотрудник регистратуры • автоматическое подтверждение записи на прием к врачу и внесение изменений в расписание врача (при обращении заявителя в электронном виде)	5 мин.

Процедура записи на прием к врачу производится согласно блок-схеме № 2 (Приложение 1)

Прием, регистрация обращения гражданина

Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление обращения заявителя в регистратуру ЛПУ в очной или заочной форме.

Прием, регистрация обращения гражданина в случае необходимости оказания неотложной медицинской помощи

При возникновении необходимости получения неотложной медицинской помощи, заявитель обращается в регистратуру ЛПУ по телефону. Медицинский регистратор устанавливает необходимость оказания неотложной медицинской помощи на основании жалоб заявителя на состояние здоровья.

В случае если в ЛПУ функционирует служба неотложной медицинской помощи, медицинский регистратор передает в службу неотложной медицинской помощи данные заявителя: ФИО лица, которому требуется оказание неотложной медицинской помощи, адрес фактического нахождения, максимальное время прибытия врача. Оказание неотложной медицинской помощи осуществляется в порядке, установленном в муниципальном образовании.

В случае если в ЛПУ служба неотложной медицинской помощи не функционирует, медицинский регистратор проверяет врачебный участок, на котором осуществляется медицинское обслуживание лица, которому требуется оказание неотложной медицинской помощи, и график работы участкового врача в день обращения.

Если график работы участкового врача заявителя и время обращения заявителя в регистратуру ЛПУ позволяют осуществить запись к данному врачу в день обращения, медицинский регистратор осуществляет запись к данному врачу вне зависимости от наличия свободного времени приема данного врача или обеспечивается выезд врача на дом.

В противном случае, медицинский регистратор осуществляет запись на прием к другому врачу, ведущему прием в день обращения вне зависимости от наличия свободного времени приема данного врача или обеспечивается выезд врача на дом.

Прием, регистрация обращения гражданина в случае необходимости оказания плановой амбулаторно-поликлинической медицинской помощи

Заявитель при личном обращении в лечебно-профилактическое учреждение предоставляет медицинскому регистратору документы,

необходимые для предоставления услуги, называет специальность врача, к которому необходимо записаться.

В случае если запись осуществляется к участковым врачам, медицинский регистратор осуществляет проверку прикрепления заявителя к врачебному участку ЛПУ. В случае, если заявитель не прикреплен к врачебному участку ЛПУ, медицинский регистратор информирует заявителя о необходимости прикрепления к врачебному участку ЛПУ, проводит краткое информирование заявителя о процедуре прикрепления.

В случае, если заявитель отказывается от прохождения процедуры прикрепления к врачебному участку ЛПУ, медицинский регистратор оформляет документ, содержащий отказ в записи на прием к врачу с указанием причины отказа (форма представлена в Приложении 11), выдает документ заявителю.

После прохождения процедуры проверки прикрепления заявителя к врачебному участку ЛПУ, заявитель выбирает время приема к врачу (участковому врачу или врачу узкой специальности) с участием медицинского регистратора в соответствии с графиком приема врачей. В случае если осуществляется запись к участковому врачу, Заявитель выбирает время приема после проверки медицинским регистратором прикрепления к врачебному участку ЛПУ лица, в отношении которого осуществляется запись на прием к врачу.

После проверки прикрепления медицинский регистратор проверяет наличие свободного времени приема участкового врача. Если врач отсутствует по причинам, указанным в пункте 119 настоящего Регламента, медицинский регистратор информирует об этом Заявителя и предоставляет возможность выбора времени для записи на прием к замещающему участковому врачу данного ЛПУ на желаемую дату.

При осуществлении записи на прием к врачу через Портал Заявитель самостоятельно выбирает время приема к врачу после указания на Портале персональных данных, необходимых для записи на прием к врачу (ФИО, номер полиса ОМС, адрес постоянной (временной) регистрации) в соответствии с графиком приема врачей.

В случае если осуществляется запись к участковому врачу, Заявитель выбирает время приема после автоматической проверки прикрепления к врачебному участку ЛПУ. При осуществлении записи на прием к врачу через ЦТО Заявитель выбирает время приема к врачу при помощи специалиста ЦТО в соответствии с графиком приема врачей.

В случае если осуществляется запись к участковому врачу, Заявитель выбирает время приема после проверки специалистом ЦТО прикрепления к врачебному участку ЛПУ лица, в отношении которого осуществляется запись на прием к врачу.

Информирование заявителей о невозможности записи на прием к участковому врачу осуществляется при личном обращении заявителя в ЛПУ – медицинским регистратором; при записи на прием к врачу через центр телефонного обслуживания – специалистом ЦТО.

При записи на прием к врачу через Портал, заявитель получает соответствующую информацию на Портале после указания персональных данных, необходимых для записи на прием к врачу через Портал (ФИО, номер полиса ОМС, адрес постоянной (временной) регистрации).

В случае если прием врачом не возможен после того, как запись к данному врачу произведена заявитель информируется об этом одним из следующих способов:

- в личном кабинете через Портал;
- посредством направления сообщения в электронной форме на адрес электронной почты получателя услуги;
- при помощи звонка на номер телефона получателя услуги специалистом ЦТО или медицинским регистратором.

При этом получателю услуги предоставляется возможность прийти на прием к другому врачу в назначенный день либо записаться к врачу на другой день в порядке, предусмотренным настоящим Регламентом.

Сотрудник регистратуры формирует расписание приема врача по форме согласно приложению 12 к настоящему Регламенту

В день приема сотрудник регистратуры передает расписание приема врачу, ведущему амбулаторный прием, а также размещает расписание приема на стенде ЛПУ в специально отведенном для этого месте.

Предоставление информации о результате оказания услуги

Заявитель информируется о результате предоставления услуги одним из следующих способов:

- непосредственно - при личном обращении в ЛПУ;
- в личном кабинете через Портал;
- сообщения в электронной форме на адрес электронной почты получателя услуги;
- с использованием системы коротких сообщений операторов мобильной связи или звонка на номер телефона заявителя специалистом ЦТО.

В подтверждении указывается ФИО врача, наименование врачебной специальности, время и дата приема, номер кабинета, в котором будет вестись прием.

Заявитель может получить талон на прием к врачу (форма талона приведена в Приложении 5) самостоятельно с использованием возможностей через Портал государственных и муниципальных услуг и распечатать его до визита в лечебно-профилактической учреждение. Прием у врача осуществляется вне зависимости от наличия у пациента талона на прием. При этом время приема получателей услуги вывешивается на стенде ЛПУ в специально отведенном для этого месте.

Если в назначенный день прием получателя услуги невозможен (по причине внепланового отпуска, болезни, прогула врача или иному основанию, не зависящему от пациента), заявитель уведомляется об этом в кратчайшие сроки любым доступным способом (непосредственно при личном обращении получателя в ЛПУ, на адрес электронной почты заявителя, в личном кабинете на Портале, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи, звонка на номер телефона заявителя специалиста ЦТО или медицинского регистратора).

Если получатель услуги желает попасть на прием именно к данному врачу, и прием данным врачом в дальнейшем возможен, то конкретная дата и время приема пациента определяются представителем лечебно-профилактического учреждения по соглашению с заявителем и с учетом предпочтений данного лица. Если получатель услуги желает попасть на прием именно в установленный срок, то ему подбирается замещающий врач, к которому производится отдельная запись на прием в порядке, установленном в настоящем административном регламенте.

В случае если заявитель не согласен с действиями или решениями работника регистратуры, имевшими место в процессе записи на прием, он может обжаловать их путем личного устного или письменного обращения в лечебно-профилактическое учреждение, подать жалобу любым доступным способом (непосредственно при личном обращении заявителя в ЛПУ или орган управления здравоохранением муниципального образования, на адрес электронной почты ЛПУ или органа управления здравоохранением муниципального образования, в личном кабинете на Портале, по телефону на номер центра телефонного обслуживания, ЛПУ или органа управления здравоохранением муниципального образования).

Отказ заявителя от дальнейшего предоставления услуги

В любое время с момента обращения заявителя за получением услуги заявитель вправе отказаться от дальнейшего предоставления услуги без объяснения причин, но не позднее, чем за 24 часа до наступления даты приема. Уведомление об отказе от дальнейшего предоставления услуги заявитель может направить в ЛПУ одним из следующих способов:

– с использованием электронной почты;
– через ЦТО;
– через Портал.

Если отказ от дальнейшего предоставления услуги последовал после оформления талона на прием к врачу, действие указанного талона аннулируется, вносятся соответствующие изменения в расписание приема врачей ЛПУ.

Отказом от дальнейшего предоставления услуги является:

– Неявка заявителя на прием к врачу в ЛПУ в указанное время;
– Отказ заявителя от дальнейшего предоставления услуги, направленный в ЛПУ одним из других способов.

В случае отсутствия уведомления в установленные сроки об отказе от дальнейшего предоставления услуги, заявитель на 6 месяцев лишается права на получение муниципальной услуги в электронном виде.

Отказ заявителя от дальнейшего предоставления услуги, направленный в ЛПУ одним из способов, подлежит регистрации в Реестре обращений заявителей для записи на прием к врачу в ЛПУ (форма документа представлена в приложении 10). В случае неявки заявителя на прием к врачу в ЛПУ в указанное время отказ заявителя от дальнейшего предоставления услуги фиксируется медицинским регистратором в Реестре на основании устного осведомления врача, к которому заявитель был записан на прием, поступившего не ранее чем через 5 минут после наступления времени приема указанного пациента.

Внесение изменений в расписание приема врачей

Последовательность действий при выполнении административной процедуры

№	Действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
1.	Регистрация оснований для внесения изменений в расписание приема врачей.	Сотрудник отдела кадров ЛПУ	незамедлительно
2.	Внесение изменений в расписание приема врачей и информирование Заявителей об изменении расписания приема врачей.	Заведующий регистратурой	1 рабочий день

Процедура изменения расписания приема врача производится согласно блок-схеме № 3.

Регистрация оснований для внесения изменений в расписание приема врачей

Основанием, влекущим изменение расписания приема, является:

а) поступление информации о необходимости изменения постоянного графика приема врача;

б) поступление информации о необходимости установления ежегодного графика отпусков;

в) поступление информации о необходимости предоставления врачу внепланового отпуска;

г) поступление информации о неявке врача на работу (по причине болезни или прогула);

д) поступление информации о необходимости увольнения врача.

Изменение графика приема врача

Изменение графика приема врача производится на основании приказа руководителя лечебно-профилактического учреждения. Руководитель лечебно-профилактического учреждения решает вопрос о необходимости изменения графика и издает приказ об изменении графика приема одного или нескольких врачей и передает текст приказа для ознакомления соответствующему врачу и заведующему регистратурой.

Заведующий регистратурой знакомится с текстом приказа и поручает медицинскому регистратору незамедлительно внести изменения в установленный график приема.

Медицинский регистратор незамедлительно вносит изменения в график приема врачей в соответствии с приказом посредством замены информации в расписании, размещенном на Едином портале государственных и муниципальных услуг, и в расписании, находящемся на стендах в лечебно-профилактическом учреждении.

Последовательность действий при выполнении административной процедуры:

Действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
Издание приказа в связи с необходимостью изменения графика	Руководитель ЛПУ	15 мин.
Ознакомление с приказом сотрудников регистратуры	Заведующий регистратурой	10 мин.
Внесение изменений в расписание	Сотрудник регистратуры	30 мин.

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

Заявители, записавшиеся на прием к врачу до момента изменения расписания, уведомляются медицинским регистратором об изменениях в графике приема и возможностях переноса даты приема любым доступным способом из указанных (непосредственно при личном обращении заявителя в ЛПУ, на адрес электронной почты заявителя, в личном кабинете на Портале, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи, звонка на номер телефона заявителя специалиста центра телефонного обслуживания медицинского регистратора). Ответственным за оповещение является заведующий регистратурой, исполнителями — медицинские регистраторы.

Организация записи на прием в связи с изменением расписания по причине нахождения врача в очередном (ежегодном) отпуске

Руководитель лечебно-профилактического учреждения устанавливает график отпусков, издает приказ об утверждении графика очередных отпусков и направляет текст приказа заведующему регистратурой.

Заведующий регистратурой знакомится с текстом приказа и поручает медицинскому регистратору незамедлительно внести изменения в установленный график приема.

Медицинский регистратор незамедлительно вносит изменения в график приема врачей в соответствии с приказом посредством замены информации в расписании, размещенном на Едином портале государственных и муниципальных услуг, и в расписании, находящемся на стендах в лечебно-профилактическом учреждении.

Последовательность действий при выполнении административной процедуры:

Действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
Издание приказа об утверждении графика очередных отпусков на следующий год	Руководитель ЛПУ	До 16 декабря текущего года
Ознакомление с приказом сотрудников регистратуры	Заведующий регистратурой	10 мин.
Внесение изменений в расписание	Сотрудник регистратуры	30 мин.

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

Организация записи пациентов на прием в период нахождения врача в очередном отпуске осуществляется соответствии со следующими принципами:

а) заявители, прикрепленные к участку отсутствующего врача-терапевта, врача-педиатра, врача общей практики (семейного врача), подлежат записи на прием к любому другому участковому врачу аналогичной специальности, ведущему прием в данном лечебно-профилактическом учреждении в период отсутствия уходящего в отпуск врача;

б) в период нахождения в очередном отпуске профильного врача-специалиста пациенты подлежат записи на прием к любому другому врачу-специалисту аналогичного профиля, ведущему прием в данном лечебно-профилактическом учреждении в период отсутствия уходящего в отпуск врача (если таковой имеется в данном лечебно-профилактическом учреждении) либо любом другом учреждении муниципального образования.

Заявители, записывающиеся на прием к врачу, уходящему в очередной отпуск, в течение двух недель до начала отпуска, уведомляются медицинским регистратором о начале и продолжительности отпуска данного врача, о его временных заместителях и графике их приема любым доступным способом из указанных (непосредственно при личном обращении заявителя в ЛПУ, на адрес электронной почты заявителя, в личном кабинете на Портале, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи, звонка на номер телефона заявителя специалиста центра телефонного обслуживания медицинского регистратора) – с целью оптимального планирования повторных посещений врача в процессе лечения. Ответственным за данное уведомление является заведующий регистратурой, исполнителями - медицинские регистраторы.

Изменение расписания приема в случае внепланового отпуска врача

Врач обращается с заявлением о предоставлении внепланового отпуска к руководителю лечебно-профилактического учреждения. В случае положительного решения вопроса врач уведомляет о начале отпуска и его сроках любого присутствующего на работе медицинского регистратора в кратчайший возможный срок после получения приказа о предоставлении такого отпуска.

Медицинский регистратор фиксирует информацию сроке внепланового отпуска врача в расписании посредством замены информации в расписании,

размещенном на Едином портале государственных и муниципальных услуг, и в расписании, находящемся на стендах в лечебно-профилактическом учреждении.

Последовательность действий при выполнении административной процедуры:

Действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
Издание приказа о предоставлении отпуска	Руководитель ЛПУ	В день обращения врача
Уведомление сотрудников регистратуры об уходе в отпуск	Врач	10 мин.
Внесение изменений в расписание	Сотрудник регистратуры	10 мин.

Организация записи пациентов на прием в период отсутствия врача на рабочем месте осуществляется соответствии со следующими принципами:

а) заявители, прикрепленные к участку отсутствующего врача-терапевта, врача-педиатра, врача общей практики (семейного врача), подлежат записи на прием к любому другому участковому врачу аналогичной специальности, ведущему прием в лечебно-профилактическом учреждении в период отсутствия данного врача;

б) в период отсутствия профильного врача-специалиста пациенты подлежат записи на прием к любому другому врачу-специалисту аналогичного профиля, ведущему прием в данном лечебно-профилактическом учреждении в период отсутствия указанного врача (если таковой имеется в данном лечебно-профилактическом учреждении) либо любом другом учреждении муниципального образования.

Заявители, записывающиеся на прием к врачу, уходящему во внеплановый отпуск, в течение двух недель до начала отпуска, уведомляются медицинским регистратором о начале и продолжительности отпуска данного врача, о его временных заместителях и графике их приема любым доступным способом из указанных (непосредственно при личном обращении заявителя в ЛПУ, на адрес электронной почты заявителя, в личном кабинете на Портале, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи, звонка на номер телефона заявителя специалиста центра телефонного обслуживания медицинского регистратора). В случае, когда о внеплановом отпуске врача стало известно менее чем за 2 суток до начала отпуска, записавшиеся на первый день внепланового отпуска заявители уведомляются по телефону. Ответственным за оповещение является заведующий регистратурой, исполнителями — медицинские регистраторы.

Изменение расписания приема в связи с неявкой врача (по причине болезни или прогула)

В случае болезни врач по возможности незамедлительно информирует Руководителя лечебно-профилактического учреждения о невыходе на работу по причине болезни.

Руководитель лечебно-профилактического учреждения в течение 15 минут после получения информации о невыходе на работу врача принимает решение об изменении графика приемов и сообщает об этом Заведующему регистратурой или непосредственно любому из присутствующих на работе медицинских регистраторов для внесения изменения в расписание.

В случае отсутствия врача на рабочем месте по неуважительной причине более 4 часов подряд (прогула) о данном факте немедленно докладывается Руководителю лечебно-профилактического учреждения. Руководитель лечебно-профилактического учреждения в течение 15 минут после получения данной информации о невыходе на работу врача сообщает о данном факте заведующему регистратурой или непосредственно любому из присутствующих на работе медицинских регистраторов для внесения изменения в расписание.

Медицинский регистратор незамедлительно вносит изменения в график приема врачей посредством замены информации в расписании Последовательность действий при выполнении административной процедуры:

Действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
Сообщение руководителю ЛПУ о неявке врача	Врач/представитель ЛПУ	незамедлительно
Уведомление заведующего регистратурой об отсутствии врача	Руководитель ЛПУ	10 мин.
Внесение изменений в расписание	Сотрудник регистратуры	10 мин.

Организация записи пациентов на прием в период отсутствия врача на рабочем месте осуществляется соответствии со следующими принципами:

а) заявители, прикрепленные к участку отсутствующего врача-терапевта, врача-педиатра, врача общей практики (семейного врача), подлежат записи на прием к любому другому участковому врачу аналогичной специальности, ведущему прием в лечебно-профилактическом учреждении в период отсутствия данного врача;

б) в период отсутствия профильного врача-специалиста пациенты подлежат записи на прием к любому другому врачу-специалисту аналогичного профиля, ведущему прием в данном лечебно-профилактическом учреждении в период отсутствия указанного врача (если таковой имеется в данном лечебно-профилактическом учреждении);

Заявители, записывающиеся на прием к врачу в первый день его неявки, уведомляются любым доступным способом из указанных (непосредственно при личном обращении заявителя в ЛПУ, на адрес электронной почты заявителя, в личном кабинете на Портале, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи, звонка на номер телефона заявителя специалиста центра телефонного обслуживания медицинского регистратора) о факте отсутствия врача и невозможности приема у него в данный день; таким заявителям предлагается записаться на прием к врачу, замещающему отсутствующего. Запись к не явившемуся врачу на период его болезни (прогула) отменяется. Ответственным за оповещение является заведующий регистратурой. Исполнителями — медицинские регистраторы.

Медицинский регистратор фиксирует информацию об ожидаемом сроке отсутствия врача посредством замены информации в расписании, размещенном на Едином портале государственных и муниципальных услуг, и в расписании, находящемся на стендах в лечебно-профилактическом учреждении.

Заявители, записавшиеся на прием к врачу на последующие дни, уведомляются медицинским регистратором о начале и о предполагаемых

сроках отсутствия данного врача, о его временных заместителях и графике их приема любым доступным способом из указанных (непосредственно при личном обращении заявителя в ЛПУ, на адрес электронной почты заявителя, в личном кабинете на Портале, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи, звонка на номер телефона заявителя специалиста центра телефонного обслуживания медицинского регистратора). Ответственным за оповещение является заведующий регистратурой, исполнителями — медицинские регистраторы.

Изменение расписания приема в случае увольнения врача

В случае увольнения врача по инициативе администрации лечебно-профилактического учреждения руководитель лечебно-профилактического учреждения принимает решение об увольнении, сообщает врачу о расторжении трудового договора в соответствии с трудовым законодательством и Правилами внутреннего трудового распорядка лечебно-профилактического учреждения.

Медицинский регистратор по указанию руководителя лечебно-профилактического учреждения осуществляет информирование пациентов об изменении графика приема в связи с увольнением врача и предлагает запись на прием к другим специалистам любым доступным способом из указанных (непосредственно при личном обращении заявителя в ЛПУ, на адрес электронной почты заявителя, в личном кабинете на Портале, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи, звонка на номер телефона заявителя специалиста центра телефонного обслуживания медицинского регистратора). Медицинский регистратор отражает в расписании информацию об увольнении врача в течение одного рабочего дня с момента издания приказа об увольнении.

В случае увольнения врача по собственной инициативе он в срок, установленный трудовым законодательством, сообщает руководителю лечебно-профилактического учреждения о планируемом увольнении. На основании представленной информации, исходя из конкретного срока прекращения работы, руководитель лечебно-профилактического учреждения принимает решение об изменении графика приемов и извещает об этом заведующего регистратурой. Заведующий регистратурой поручает медицинскому регистратору внести изменения в расписание и осуществить информирование пациентов, предлагая запись на прием к другим специалистам любым доступным способом из указанных (непосредственно при личном обращении заявителя в ЛПУ, на адрес электронной почты заявителя, в личном кабинете на Портале, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи, звонка на номер телефона

заявителя специалиста центра телефонного обслуживания медицинского регистратора). Заведующий регистратурой вносит изменения в график работы специалистов:

а) в случае если в лечебно-профилактическом учреждении только один специалист данной специальности, осуществляет подбор иного лечебно-профилактического учреждения для направления заявителей;

б) согласовывает замену с оставшимися специалистами;

в) сообщает об изменениях медицинскому регистратору.

Медицинский регистратор получает измененный график приема и отражает его в расписании посредством замены информации в расписании, и в расписании, находящемся на стендах в лечебно-профилактическом учреждении.

Действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
Приказ об увольнении врача	Врач/ Руководитель ЛПУ	10 мин.
Уведомление заведующего регистратурой об отсутствии врача	Руководитель ЛПУ	10 мин.
Уведомление сотрудника регистратуры об изменении расписания	Заведующий регистратурой	10 мин.
Внесение изменений в расписание	Сотрудник регистратуры	30 мин.

Заявители, записавшиеся на прием к врачу на последующие дни, уведомляются медицинским регистратором о факте увольнения данного врача, его заместителях и графике их приема любым доступным способом из указанных (непосредственно при личном обращении заявителя в ЛПУ, на адрес электронной почты заявителя, в личном кабинете на Портале, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи, звонка на номер телефона заявителя специалиста центра телефонного обслуживания медицинского регистратора). Ответственным за оповещение является заведующий регистратурой, исполнителями — медицинские регистраторы.

Приложения 1

Описание базовых сервисов, предоставляемых в рамках оказания муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в электронном виде

Описание базовых сервисов, реализуемых в ИС «Прием заявок (запись) на прием к врачу»[6]

№ п/п	Наименование сервиса	I этап	II этап	III этап	IV этап	V этап
1. Информационные сервисы						
1.1	Получение информации об ЛПУ субъекта РФ в разрезе муниципальных образований, в которых осуществляется запись на прием к врачу, включая их перечень и справочную информацию по ним (адрес, телефон, схема проезда, график работы, перечень врачебных	Информация об ЛПУ сводится в единый табличный файл, актуализируется по представленным на бумажном носителе медицинскими регистраторами ЛПУ данным, и передается в Реестр.		ИС формирует интерактивную таблицу, которая актуализируется в реальном времени по средствам АРМ медицинских		

[6] Ввод в эксплуатацию ИС МУ «Запись на прием к врачу» осуществляется на III этапе. В столбцах «I этап» и «II этап» приводится описание базовых сервисов, работа по которым ведется без использования ИС «Запись на прием к врачу»

	специальностей, ФИО врачей, квалификация врачей, врачебные участки и соответствующие участковые врачи)			регистраторов ЛПУ.		
1.2	Получение информации о графике работы врачей, включая информацию о наличии свободного времени для приема и плановых отпусках врачей	Информация о графике работы и плановых отпусках врачей сводится в табличные файлы по каждому ЛПУ, актуализируется по представленным на бумажном носителе медицинскими регистраторами ЛПУ данным, и передается в Реестр; информация о наличии свободного времени для прием не обрабатывается.		ИС МУ формирует интерактивные календари (графики) работы врачей, включая информацию о наличии свободного времени для приема и плановых отпусках врачей, которые актуализируется в реальном времени по средствам АРМ медицинских регистраторов ЛПУ.		
1.3	Получение актуальной информации о количестве прикрепленного населения к врачебным участкам по всем ЛПУ субъекта РФ в разрезе муниципальных образований	Информация о числе граждан, прикрепленных к ЛПУ, в разрезе участков сводится в единый табличный файл, актуализируется по представленным на бумажном носителе медицинскими регистраторами ЛПУ данным, и				

			передается в Реестр. Заявления принимаются медицинскими регистраторами в бумажном виде.				
2. Транзакционные сервисы							
2.1	Подача заявления на прикрепление к ЛПУ. Рассмотрение заявления и принятие решения.		В ИС ведется учет заявлений на прикрепление, поданных в бумажной форме. Образец формы заявления закрепляется в НПА.	ИС принимает заявления на прикрепление электронном виде с авторизацией посредством электронного приложения "полис обязательного медицинского страхования" логина гражданина.	ИС отслеживает статусы заявлений на прикрепление и обеспечивает доступность таких статусов для ЦТО и для заявителей на Портале.		
2.2	Получение возможности записаться на прием к своему участковому врачу (терапевт, педиатр, врач общей практики, семейный врач) на удобное время, включая		Разрабатываются и утверждаются универсальные формы талонов на запись.	ИС осуществляет бронирование времени приема участковым врачом для прикрепленных граждан, принимая запросы в автоматическом режиме. Соответствующие изменения вносятся в административный			

	печать электронного талона			регламент		
2.3	Получение возможности записаться на прием к врачу-специалисту (терапевт, педиатр, врач общей практики, семейный врач) на удобное время, включая печать электронного талона		Разрабатываются и утверждаются универсальные формы талонов на запись.	ИС осуществляет бронирование времени приема специалистом для граждан, которые могут обращаться к данному специалисту, принимая запросы в автоматическом режиме. Соответствующие изменения вносятся в административный регламент.		
2.4	Получение возможности записаться на прием к другому врачу (участковому врачу) том случае, если участковый врач находится в плановом отпуске		Разрабатываются и утверждаются универсальные формы талонов на запись.	ИС осуществляет бронирование времени приема любым из заменяющих участковых врачей для прикрепленных граждан, принимая запросы в автоматическом режиме. Соответствующие		

	или отсутствует не запланировано.			изменения вносятся в административный регламент		

Описание базовых сервисов, реализуемых с использованием Реестра и СПГУ

№ п/п	Наименование сервиса	I этап	II этап	III этап	IV этап	V этап
1. Информационные сервисы						
1.1	Получение информации об ЛПУ субъекта РФ в разрезе муниципальных образований, в которых осуществляется запись на прием к врачу, включая их перечень и справочную информацию по ним (адрес, телефон, схема проезда, график работы,	Информация об ЛПУ доступна на Портале в виде табличного файла, прикрепленного к описанию услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу".		Информация об ЛПУ доступна на Портале в виде интерактивной таблицы (web-сервис к ИС), прикрепленной к описанию услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу".		

	перечень врачебных специальностей, ФИО врачей, квалификация врачей, врачебные участки и соответствующие участковые врачи)					
1.2	Получение информации о графике работы врачей, включая информацию о наличии свободного времени для приема и плановых отпусках врачей	Информация о графике работы и плановых отпусках врачей доступна на Портале в виде табличных файлов (по каждому ЛПУ отдельно), прикрепленных к описанию услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу"; информация о наличии свободного времени для прием не предоставляется.		Информация о графике работы врачей, включая информацию о наличии свободного времени для приема и плановых отпусках врачей доступна на Портале в виде интерактивных календарей (web-сервис к ИС с возможностью выбора конкретного врача), прилепленных к описанию услуги "Прием заявок		

				(запись) на прием к врачу".		
1.3	Информирование о незапланированном отсутствии врачей и переносе/отмене приема			Информация о графике работы врачей, с учетом незапланированного отсутствия и переносе/отмене приема, с представлением альтернативных вариантов приема, доступна на Портале в виде интерактивных календарей (web-сервис к ИС МУ с возможностью выбора конкретного врача), прикрепленных к описанию услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу".		
1.4	Получение	Информация о			Информация о	

	актуальной информации о количестве прикрепленного населения к врачебным участкам по всем ЛПУ субъекта РФ в разрезе муниципальных образований	текущем числе граждан, приписанных к тому или иному участку или ЛПУ муниципалитета, доступна на Портале и сайте муниципальной услуги.			текущем числе граждан, приписанных к тому или иному участку или ЛПУ муниципалитета обновляется на портале автоматически, по запросу в ИС МУ.	
2. Транзакционные сервисы						
2.1	Подача заявления на прикрепление к ЛПУ. Рассмотрение заявления и принятие решения.	На Портале доступна информация о процедуре прикрепления к ЛПУ в краткой форме; административный регламент доступен для скачивания.	Форма заявления доступна для заполнения и сохранения (как пустая, так и заполненная) на персональном компьютере пользователя Портала или сайта услуги.	Гражданин имеет возможность подать заявление о прикреплении к ЛПУ и выборе врачебного участка, авторизованное при полиса обязательного медицинского страхования	Заявитель имеет возможность отслеживать процесс рассмотрения своего заявления в режиме реального времени через личный кабинет.	Портал предоставляет получателю услуги возможность добавлять информацию о прикреплении к ЛПУ в электронное приложение через личный кабинет

			Заявление подается в ЛПУ в бумажном виде.			Портала
2.2	Получение возможности записаться на прием к своему участковому врачу (терапевт, педиатр, врач общей практики, семейный врач) на удобное время, включая печать электронного талона	На Портале доступна информация о процедуре записи на прием к участковому врачу; административный регламент доступен для скачивания.	На Портале доступна для скачивания форма талона на запись к участковому врачу.	Осуществляется запись на прием граждан, в соответствии с их прикреплением. Авторизация происходит при помощи полиса гражданина. На указанный гражданином адрес электронной почты приходят уведомления о фактах записи на прием.		
2.3	Получение возможности записаться на прием к врачу-специалисту (терапевт, педиатр,	На Портале доступна информация о процедуре записи на прием к	На Портале доступна для скачивания форма талона на запись к	Осуществляется запись на прием граждан, в соответствии с их прикреплением.		

	врач общей практики, семейный врач) на удобное время, включая печать электронного талона	специалисту; административный регламент доступен для скачивания.	специалисту.	Авторизация происходит при помощи УЭК гражданина. На указанный гражданином адрес электронной почты приходят уведомления о фактах записи на прием.		
2.4	Получение возможности записаться на прием к другому врачу (участковому врачу) том случае, если участковый врач находится в плановом отпуске или отсутствует незапланированно.	На Портале доступна информация о процедуре записи на прием к заменяющим участковым врачам; административный регламент доступен для скачивания.	На Портале доступна для скачивания форма талона на запись к заменяющим участковым врачам.	Осуществляется запись на прием граждан, в соответствии с их прикреплением. Авторизация происходит при помощи полиса гражданина. На указанный гражданином адрес электронной почты приходят уведомления о фактах записи на прием.		

Описание базовых сервисов, реализуемых с использованием ЦТО

№ п/п	Наименование сервиса	I этап	II этап	III этап	IV этап	V этап
1. Информационные сервисы						
1.1	Получение информации об ЛПУ субъекта РФ в разрезе муниципальных образований, в которых осуществляется запись на прием к врачу, включая их перечень и справочную информацию по ним (адрес, телефон, схема проезда, график работы, перечень врачебных специальностей, ФИО врачей, квалификация врачей, врачебные участки и соответствующие участковые врачи)	Осуществляется информирование об ЛПУ, с использованием Портала.		Осуществляется информирование об ЛПУ, с использованием АРМа ЦТО от ИС.		
1.2	Получение информации о графике работы врачей, включая информацию о наличии свободного	Осуществляется информирование о графике работы и плановых отпусках		Осуществляется информирование о графике работы врачей, включая информацию о наличии		

	времени для приема и плановых отпусках врачей	врачей, с использованием Портала. информация о наличии свободного времени приема не предоставляется.		свободного времени для приема и плановых отпусках врачей, с использованием АРМа ЦТО от ИС.		
1.3	Информирование о незапланированном отсутствии врачей и переносе/отмене приема				При поступлении информации о незапланированном отсутствии врачей и переносе/отмене приема производится обзвон Заявителей. Дополнительно осуществляется автоматическая рассылка СМС.	
1.4	Получение актуальной информации о количестве прикрепленного населения к врачебным участкам по всем ЛПУ субъекта РФ в разрезе муниципальных образований				Информация о текущем числе граждан, приписанных к тому или иному участку или ЛПУ муниципалитета обновляется в ЦТО автоматически, по запросу в ИС МУ.	

2. Транзакционные сервисы						
2.1	Подача заявления на прикрепление к ЛПУ. Рассмотрение заявления и принятие решения.				Осуществляется информирование граждан о ходе и результате рассмотрения заявления на основании входящего номера заявления и ФИО заявителя.	
2.2	Получение возможности записаться на прием к своему участковому врачу (терапевт, педиатр, врач общей практики, семейный врач) на удобное время, включая печать электронного талона			Осуществляется запись на прием Заявителей, в соответствии с их прикреплением. Авторизация происходит по номеру полиса обязательного медицинского страхования и кодовому слову, закрепленному за гражданином. В случае выявления злоупотреблений при использовании сервиса, возможность дальнейшего использования сервиса для гражданина	На указанный Заявителем адрес электронной почты приходят уведомления о фактах записи на прием	

				приостанавливается.		
2.3	Получение возможности записаться на прием к врачу-специалисту (терапевт, педиатр, врач общей практики, семейный врач) на удобное время, включая печать электронного талона			Осуществляется запись на прием Заявителей, в соответствии с их прикреплением. Авторизация происходит по номеру полиса обязательного медицинского страхования и кодовому слову, закрепленному за гражданином. В случае выявления злоупотреблений при использовании сервиса, возможность дальнейшего использования сервиса для гражданина приостанавливается.	На указанный Заявителем адрес электронной почты приходят уведомления о фактах записи на прием	
2.4	Получение возможности записаться на прием к другому врачу (участковому врачу) том случае, если участковый врач находится в плановом отпуске или отсутствует	.		Осуществляется запись на прием Заявителей, в соответствии с их прикреплением. Авторизация происходит по номеру полиса обязательного	На указанный Заявителем адрес электронной почты приходят уведомления о фактах записи на прием	

	незапланированно.			медицинского страхования и кодовому слову, закрепленному за гражданином. В случае выявления злоупотреблений при использовании сервиса, возможность дальнейшего использования сервиса для гражданина приостанавливается.		

План мероприятий по переводу предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу в электронный вид

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок реализации	Результат	Ответственный исполнитель Соисполнители
1.	**Внесение в нормативные правовые акты изменений, касающихся оказания муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в электронном виде**			
1.1.	Адаптация и утверждение типового административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»		Доработанные административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)	

1.2.	Заключение соглашения об информационном обмене между государственными ЛПУ субъекта Российской Федерации и муниципальными образованиями субъекта Российской Федерации с целью обеспечения предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в электронном виде		Подписанные соглашения об информационном обмене между государственными ЛПУ субъекта Российской Федерации и муниципальными образованиями субъекта Российской Федерации	
1.3.	Разработка и утверждение примерного положения о регистратуре ЛПУ		Утвержденное примерное положение о регистратуре ЛПУ	
1.4.	Утверждение положение о регистратуре ЛПУ руководителями ЛПУ		Утвержденные положения о регистратуре каждого ЛПУ	
1.5.	Разработка и утверждение должностных инструкций заведующего регистратурой и медицинских регистраторов		Утвержденные должностные инструкции заведующего регистратурой и медицинских регистраторов	
2.	**Организационные мероприятия по переходу к предоставлению муниципальной услуги в электронном виде**			
2.1.	Создание в ГУЗ ВО «МИАЦ» рабочей группы по переводу в электронный вид муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»		Положение и состав рабочей группы	
2.2.	Создание в муниципальных органах		Положение и состав рабочей	

	управления здравоохранением рабочей группы по переводу в электронный вид муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»		группы	
3.	**Методическое обеспечение перевода услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в электронный вид**			
3.1.	Анализ моделей организации записи на прием к врачу (возможность записи к врачу узкой специальности вне зависимости от места проживания, возможность записи к врачу узкой специальности без направления участкового врача)			
3.2.	Анализ наличия врачебных специальностей в амбулаторно-поликлинических учреждениях муниципальных образований субъекта Российской Федерации			
3.3.	Анализ обращений прикрепленных и неприкрепленных граждан			
3.4.	Определение оптимальной модели предоставления муниципальной услуги в электронном виде на основании проведенного анализа			
4.	**Операционные меры по выполнению первого этапа перехода**[3]			
4.1.	Формирование перечня представителей ЛПУ (медицинских регистраторов),			

	ответственных за внесение информации в реестр муниципальных услуг муниципального образования			
4.2.	Обеспечение предоставления информации лечебно-профилактическими учреждениями в реестр муниципальных услуг муниципального образования			
4.3.	Подготовка информации к информационным сервисам муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»		Информация, предоставляемая в табличной форме, которая должна быть размещена на портале	
4.4.	Организация работы Центра телефонного обслуживания населения муниципального образования в целях информирования о порядке предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»			
4.5.	Организация на базе Центра телефонного обслуживания системы конференцсвязи, обеспечивающей информирование по линии получатель муниципальной услуги – ЦТО - медицинский регистратор ЛПУ.		Акт ввода в эксплуатацию	
4.6.	Разработка и утверждение порядка предоставления и поддержания в		Порядок предоставления и поддержания в актуальном	

	актуальном состоянии информации об ЛПУ на Портале государственных (муниципальных) услуг, сайте муниципальной услуги		состоянии информации об ЛПУ на Портале государственных (муниципальных) услуг	
5.	**Операционные меры по выполнению второго этапа перехода**			
5.1.	Формирование шаблонов форм для вопросов заявителя с целью предоставления информационных сервисов		Шаблоны форм вопросов	
5.2.	Формирование, утверждение и размещение формы заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ		Утвержденная форма заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ	
5.3..	Формирование и размещение образца заполнения заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ.		Утвержденные образцы документов	
5.4.	Формирование и размещение подробных рекомендаций по заполнению форм документов, формированию комплекта документов, необходимых для прикрепления к врачебному участку.		Утвержденные рекомендации по заполнению форм документов	
5.5.	Внесение изменений в порядок предоставления и поддержания в актуальном состоянии информации об ЛПУ на Портале, сайте муниципальной услуги в части поддержания в актуальном состоянии		Порядок предоставления и поддержания в актуальном состоянии информации об ЛПУ на Портале с изменениями	

	формы заявлений, образа заполнения формы, инструкции по заполнению формы заявления			
6.	**Операционные меры по выполнению третьего этапа перехода**			
6.1.	Интеграция системы приема и обработки документов для предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» электронном виде (организация работы ведомственного шлюза)		Техническая документация, инструкция пользователя ИС	
6.2.	Размещение на портале информации о муниципальной услуге			
6.3.	Предоставление АРМа от ИС в ЦТО. Заключение соглашения между ЛПУ и ЦТО об использовании ИС.		Соглашение между ЦТО и ЛПУ муниципального образования	
6.4.	Модернизация каналов связи между ЛПУ, управлением здравоохранения муниципального образования, ЦТО, с целью обеспечения возможности обмена данными и выполнение требований защиты персональных данных		Акты приемки-сдачи выполненных работ	
6.5.	Формирование регистров, реестров, справочников и классификаторов, необходимых для предоставления услуги, в том числе:		Регистры, реестры, справочники, классификаторы	

	• регистр врачей ЛПУ муниципального образования; • регистр застрахованного населения; • реестр ЛПУ муниципальных образований; • реестр адресов; • реестр врачебных участков ЛПУ муниципального образования; • классификатор врачебных специальностей.			
6.6.	Разработка и утверждение порядков ведения регистров, реестров, справочников и классификаторов, необходимых для предоставления услуги.		Утвержденные порядки ведения регистров, реестров, справочников и классификаторов, необходимых для предоставления услуги	
6.7.	Расширение функционала ИС: • обеспечение ведения расписания времени приема врачей ЛПУ в ИС МУ; • обработка заявлений на прикрепление (запись на прием к врачу); • прием вопросов заявителей; • прием заявок (Запись на прием к врачу в электронном виде), заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ; • автоматическое бронирование		Техническая документация, инструкция пользователя ИС МУ	

	времени приема к врачу.			
7.	**Операционные меры по выполнению четвертого этапа перехода**			
7.1.	Заключение соглашения с операторами мобильной связи с целью обеспечения рассылки СМС-уведомлений.		Подписанное соглашение с операторами мобильной связи	
7.2.	Модернизация программно-аппаратного обеспечения предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» с целью обеспечения предоставления базовых сервисов IV-го этапа		Акт ввода в эксплуатацию модернизированной системы	
7.3.	Модернизация программно-аппаратного обеспечения ЦТО с целью обеспечения предоставления базовых сервисов IV-го этапа		Акт ввода в эксплуатацию модернизированной системы	
7.4.	Подключение к СМЭВ участников предоставления услуги		Подписанные соглашения об использовании с участниками предоставления услуги	
8	**Операционные меры по выполнению пятого этапа перехода**			
8.1.	Модернизация программно-аппаратного обеспечения с целью обеспечения: возможности подписи заявления на прикрепление к ЛПУ, передачи информации о прикреплении в личный		Акт ввода в эксплуатацию модернизированной системы	

	кабинет заявителя. возможности обеспечения получения подписанного ответа на информационные запрос			
8.2.	Модернизация программно-аппаратного обеспечения ЦТО с целью обеспечения автоматической рассылки уведомлений по электронной почте.		Акт ввода в эксплуатацию модернизированной системы	
9.	**Создание инфраструктуры предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в электронном виде**			
9.1.	Проведение аудита программно-аппаратного обеспечения ЛПУ муниципальных образований субъекта Российской Федерации		Результаты аудита программно-аппаратного обеспечения	
9.2.	Определение потребности муниципальных образований субъекта Российской Федерации в обеспечении аппаратными средствами с целью предоставления услуги в электронном виде в соответствие с требованиями к технической инфраструктуре предоставления услуги в электронном виде		Уточненная потребность в обеспечении аппаратными средствами	
9.3.	Формирование плана-графика обеспечения		Утвержденный план-график	

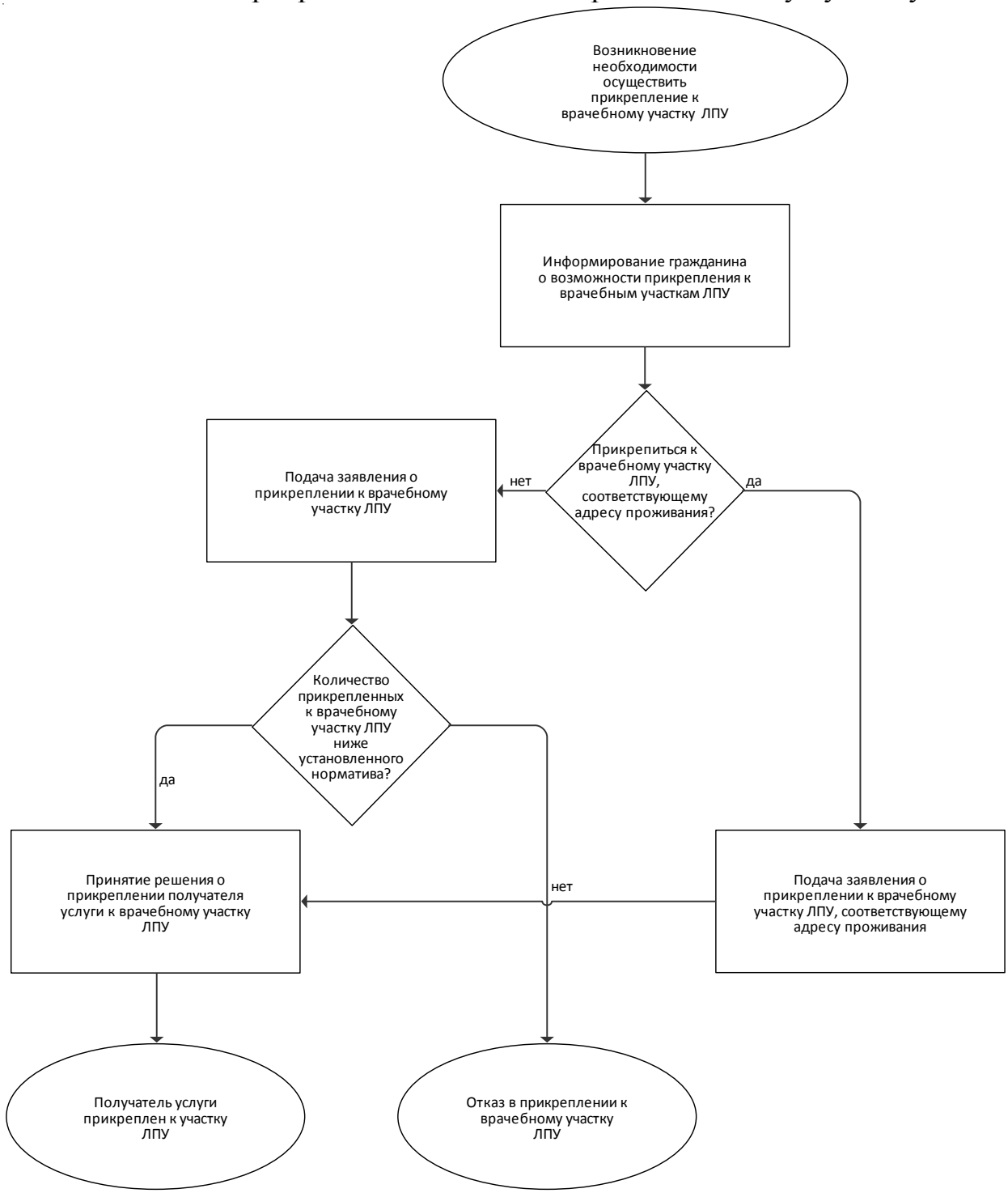
	нужд в программно-аппаратном обеспечении в целях предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в электронном виде.		обеспечения	
9.4.	Организация размещения заказа на поставку товаров, работ, услуг для государственных (муниципальных) нужд.			
10.	**Создание региональной инфраструктуры развития человеческого капитала в сфере информационных технологий**			
10.1	Разработка программ обучения должностных лиц ЛПУ положениям административных регламентов предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» и пользованию ИС «Прием заявок (запись) на прием к врачу».		Программы обучения должностных лиц ЛПУ	
10.2	Проведение обучения должностных лиц ЛПУ положениям административного регламента предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» и правилам пользования ИС «Прием заявок (запись) на прием к врачу».		Отчеты с результатами обучения должностных лиц ЛПУ	
10.3	Разработка программ обучения		Программы обучения «Начальный	

	«Пользователь базовых сервисов электронной регистратуры».		пользователь базовых сервисов (очная)» и «Продвинутый пользователь базовых сервисов»	
10.5	Проведение обучения целевых групп	Ежеквартально	Отчеты о результатах обучения	

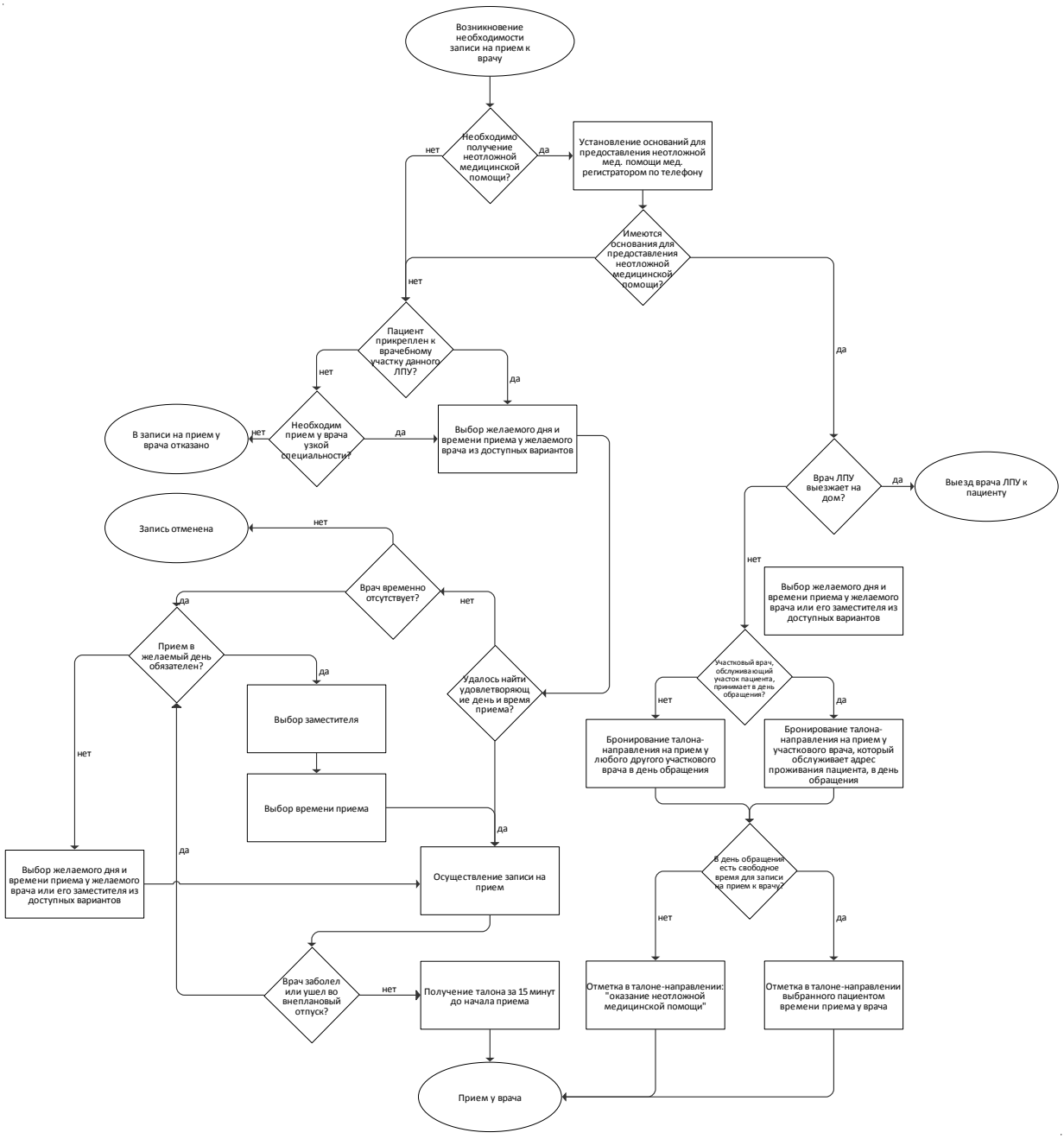
Приложения 2

Приложение 1.

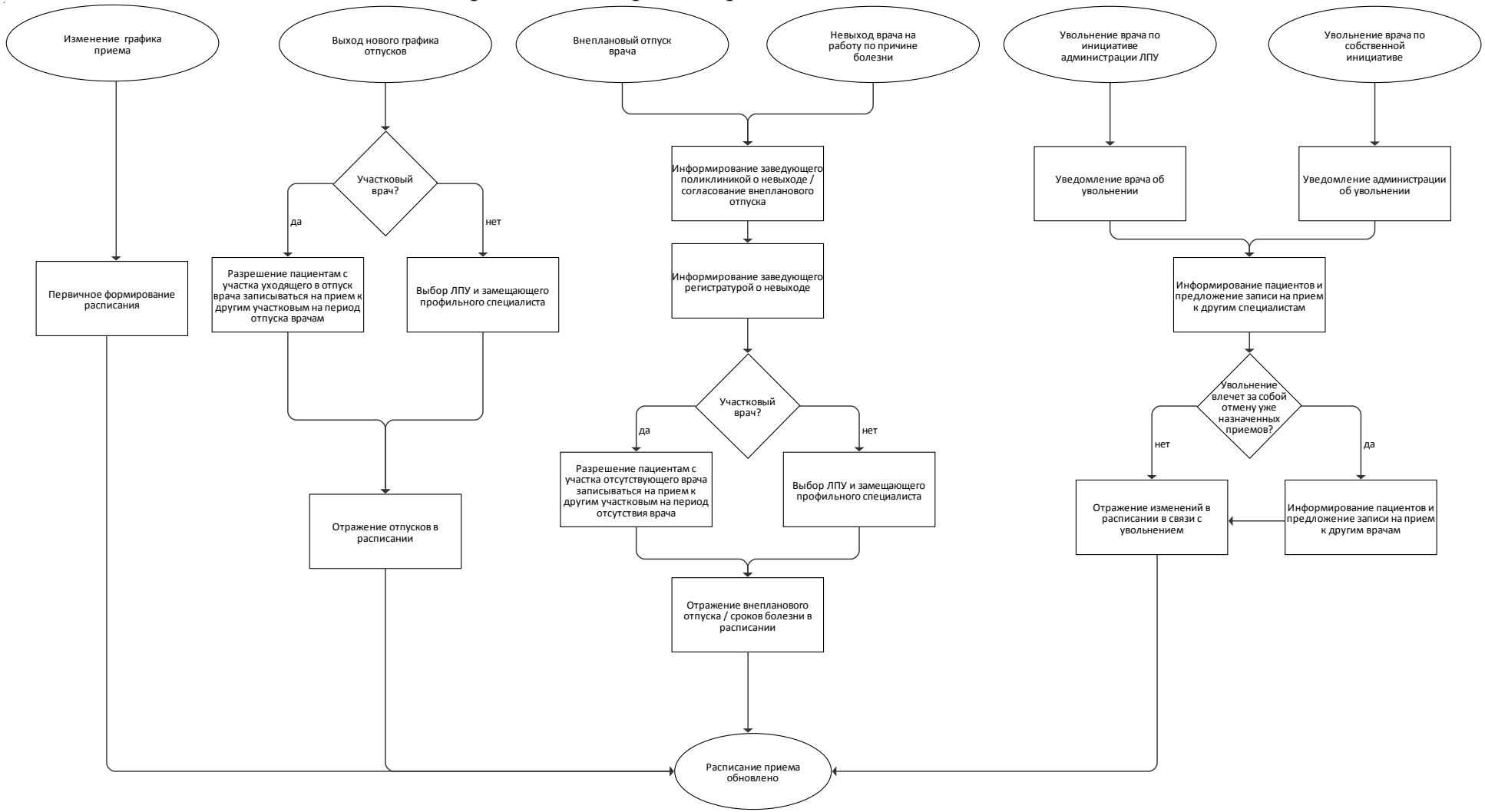
Блок-схема 1. Прикрепление лица к терапевтическому участку ЛПУ



Блок-схема2. Запись на прием к врачу



Блок-схема 3. Внесение изменений в расписание приема врача ЛПУ



Приложение 2

Заявление о прикреплении к врачебному участку ЛПУ

Руководителю учреждения здравоохранения
_____
(наименование МУЗ)
_____
(ФИО)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу прикрепить меня (моего ребенка) _____
_____
(фамилия, имя, отчество пациента)
для медицинского обслуживания в _____
(наименование учреждения здравоохранения)
к участку № _____, обслуживаемому врачом _____ .
(ФИО врача указать при выборе предпочтительного врача–терапевта участкового, врача–педиатра участкового, врача общей практики)

Не возражаю против использования указанных ниже персональных данных пациента в соответствии с действующим законодательством для постановки на учет в данном медицинском учреждении.
Дата рождения пациента (число, месяц, год) _____
Номер полиса ОМС _____ Серия полиса ОМС_____
Дата выдачи полиса ОМС _____ Наименование страховой организации, выдавшей полис ОМС _____
Адрес места проживания застрахованного (по полису) _____
_____
Адрес фактического проживания пациента _____
Ф.И.О. представителя пациента _____
Документ, удостоверяющий личность представителя _____
_____
Контактные данные (тел., e-mail)_____

_____ "___" _____ 20___ г.
Подпись

Приложение 3

Город _____ «_____»

_____ 20 ____ г.

ДОВЕРЕННОСТЬ

Я,

_____

_____ (Ф.И.О.), имеющий паспорт: серия _____ номер _____, выдан (кем) _____ (когда) «_____» _____ _____ г.,

доверяю

_____

_____ (Ф.И.О.), имеющему паспорт: серия _____ номер _____, выдан (кем) _____ (когда) «_____» _____ _____ г.,

осуществление всех действий, необходимых для записи меня в лечебно-профилактическое учреждение №_____.

_____

Подпись лица,

выдавшего доверенность

Приложение 4

Город _____ «_____»

_____ 20 ____ г.

ДОВЕРЕННОСТЬ

Я,

_____

_____ (Ф.И.О.), имеющий паспорт: серия _____ номер _____, выдан (кем) _____ (когда) «_____» _____ _____ г.,

доверяю

_____

_____ (Ф.И.О.), имеющему паспорт: серия _____ номер _____, выдан (кем) _____ (когда) «_____» _____ _____ г.,

осуществление всех действий, необходимых для записи моего ребенка _____ (Ф.И.О.), «_____» _____ _____ года рождения, в лечебно-профилактическое учреждение №_____.

_____

Подпись лица,

выдавшего доверенность

84

Приложение 5

Талон-направление на прием к врачу

Наименование учреждения

ТАЛОН
на прием к врачу

Код формы по ОКУД └─┴─┴─┴─┴─┴─┘

1. Фамилия, имя, отчество больного _____
_____
2. Адрес или N карты амбулаторного больного _____
_____
3. Кабинет N _____
4. Время приема _____ числа, в _____ час., _____ мин.
5. К врачу _____
(ФИО врача)
6. Ребенок (0-14 лет включительно), взрослый (от 15 лет и ст.) (нужное подчеркнуть)
7. Повод обращения: заболевание, проф. осмотр, прививка, за
справкой, другие причины (нужное подчеркнуть, недостающее вписать) _____
_____
ФИО и подпись врача (медицинского регистратора)_____

Приложение 6

Минимальные требования к учетным данным регистра населения, прикрепленного к лечебно-профилактическим учреждениям муниципального образования

№	ФИО гражданина	Адрес места жительства гражданина	Тип регистрации по адресу месту жительства гражданина (временная, постоянная)	Наименование ЛПУ, к которому прикреплен гражданин	Номер врачебного участка ЛПУ, к которому прикреплен гражданин	ФИО участкового врача	Наименование врачебной специальности участкового врача
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

Приложение 7

Минимальные требования к учетным данным реестра принятых заявлений о прикреплении к врачебному участку ЛПУ

№	ФИО лица, указанного в заявлении о прикреплении к врачебному участку ЛПУ	ФИО заявителя	Дата принятия заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ	Тип регистрации получателя услуги по адресу месту жительства гражданина (временная, постоянная)	Номер врачебного участка ЛПУ, указанный в заявлении о прикреплении	ФИО участкового врача	Результат выполнения административной процедуры
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

Приложение 8

Документ, подтверждающий прикрепление гражданина к врачебному участку ЛПУ

_____
(ФИО получателя услуги)

Уведомление о прикреплении в врачебному участку *[наименование лечебно-профилактичекого учреждения]*

Настоящим уведомляю, что на основании заявления о прикреплении к врачебному участку *[наименование ЛПУ]* от *[дата принятия заявления]* принято решение о прикреплении *[ФИО получателя услуги]* к врачебному участку *[наименование лечебно-профилактичекого учреждения]* №___, обслуживаемого участковым врачом *[наименование врачебной специальности участкового врача, ФИО участковго врача]*.

_____ "___" _____ 20___ г.
Подпись руководителя ЛПУ/
заведующего поликлиническим
отделением

Приложение 9

Документ, содержащий отказ в прикреплении гражданина к врачебному участку ЛПУ

_____
(ФИО получателя услуги)

Уведомление об отказе в прикреплении гражданина к врачебному участку ЛПУ *[наименование лечебно-профилактичекого учреждения]*

Настоящим уведомляю, что на основании заявления о прикреплении к врачебному участку *[наименование ЛПУ]* от *[дата принятия заявления]* принято решение об отказе в прикреплении *[ФИО получателя услуги]* к врачебному участку *[наименование лечебно-профилактичекого учреждения]* №___, обслуживаемого участковым воачом *[наименование врачебной специальности участкового врача, ФИО участкового врача]* (*указать причины отказа в прикреплении к врачебному участку*).

_____ "___" _____ 20___ г.
Подпись руководителя ЛПУ/
заведующего поликлиническим
отделением

Приложение 10

Минимальные требования к учетным данным реестра обращений заявителей для записи на прием к врачу в ЛПУ

№	ФИО заявителя	ФИО получателя услуги	Дата обращения	Результат получения муниципальной услуги		Наименование врачебной специальности	Назначенное время приема врача
				Прием состоялся[7]	Прием не состоялся[8]		
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

[7] Прием состоялся – «+»;
Прием не состоялся – «-«.

[8] Прием не состоялся по причине (указать цифрами):
1. Неявки заявителя на прием к врачу в ЛПУ в указанное время;
2. Отказа заявителя от дальнейшего предоставления услуги, направленный в ЛПУ одним из способов, указанных в п. 110.
3. Неявки врача.

Приложение 11

Документ, содержащий отказ в записи на прием к врачу

_____
(ФИО получателя услуги)

Уведомление об отказе в записи на прием к врачу *[наименование лечебно-профилактичекого учреждения]*

Настоящим уведомляю, что на основании обращения *[ФИО заявителя]* в *[наименование ЛПУ]* от *[дата принятия заявления]* принято решение об отказе в записи на прием к врачу *[ФИО получателя услуги]* (*указать причины отказа в записи на прием к врачу*).

_____ "___" _____ 20___ г.
Подпись медицинского
регистратора ЛПУ

Приложение 12

Расписание времени приема врачей

Наименование врачебной специальности	ФИО врача	Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница