

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ГБУЗ «Городская поликлиника № 2»

В.С. Глушан

«01» февраля 2016г.



## РЕГЛАМЕНТ

### по предоставлению услуги государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Городская поликлиника №2 города Южно-Сахалинска» «Прием заявок (запись) на прием к врачу в государственное учреждение здравоохранения»

#### Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Наименование услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу в государственное учреждение здравоохранения» (далее - Услуга).

1.2. Нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие исполнение Услуги:

Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.93) («Собрание законодательства Российской Федерации», 26.01.2009, № 4, ст. 445);

- Федеральным законом от 15.05.1991 № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» («Ведомости СНД и ВС РСФСР», 1991, № 21, ст. 699);

- Федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах» («Собрание законодательства Российской Федерации», 16.01.1995, № 3, ст. 168);

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» («Российская газета», 30.12.2013, № 295);

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 27.11.1995, №48, ст. 4563);

- Федеральным законом от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» («Собрание законодательства Российской Федерации», 19.07.1999, №29, ст. 3699);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006, № 19, ст. 2060);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 28.11.2011, №48, ст. 6724);

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Собрание законодательства Российской Федерации», 15.01.1996, № 3, ст. 140);

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета», 29.04.2011, № 93);

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15.12.2014 № 834н «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ УНИФИЦИРОВАННЫХ ФОРМ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ, ОКАЗЫВАЮЩИХ МЕДИЦИНСКУЮ ПОМОЩЬ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ, И ПОРЯДКОВ ПО ИХ ЗАПОЛНЕНИЮ»

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», 20.12.2004 № 51);

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», 24.12.2012 № 52);

- постановлением Правительства Сахалинской области от 16.02.2012 № 86 «Об утверждении Положения о министерстве здравоохранения Сахалинской области» («Губернские ведомости» от 14.03.2012, № 41(3969)).

1.1. Наименование уполномоченного учреждения здравоохранения Сахалинской области, предоставляющего Услугу либо участвующего в предоставлении Услуги (далее - Учреждение здравоохранения):

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №2», 693010, г. Южно-Сахалинск, пр Мира 85, тел. 8 (4242) 42-43-40, e-mail: pol-ka2mail.ru ; сайт: <http://www.pol-ka2.ru>.

1.2. Получателями Услуги (далее - заявители) являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, а также лица без гражданства, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации, а также лица, имеющие право на медицинскую помощь в соответствии с законодательством, обратившиеся в Учреждение здравоохранения за получением Услуги.

Особые группы получателей Услуги:

- Герои Социалистического Труда;

- полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

- инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий;
- Герои Советского Союза;
- полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп;
- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- лица, награжденные знаком «Почетный донор России»;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча.

Особые группы получателей Услуги имеют право на ее получение вне очереди. Для этого указанные категории должны предъявить документы, подтверждающие наличие права на получение Услуги вне очереди.

1.3. Информирование заявителей о предоставлении Услуги осуществляется:

- в письменной форме:
  - с помощью информационных стендов в Учреждении здравоохранения, оказывающего Услугу, и содержащих сведения о местонахождении Учреждения здравоохранения, контактных телефонах (телефонах регистратуры, приемной главного врача), графике работы Учреждения здравоохранения, расписании работы врачей. Зона информирования располагается в доступном месте и предназначена для ознакомления граждан с информационными материалами;
  - размещения информации на портале государственных и муниципальных услуг Сахалинской области. Адрес сайта: [https:// uslugi.admsakhalin.ru/](https://uslugi.admsakhalin.ru/);
- в устной форме:
  - сотрудниками регистратуры, ответственными за исполнение Услуги, при обращении за информацией лично или по телефону.

Сотрудники регистратуры, осуществляющие устное информирование, принимают все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на доставленные вопросы.

Устное информирование осуществляется в пределах времени, необходимого для информирования заявителя.

Звонки заявителей принимаются сотрудниками регистратуры в рабочие часы. При ответе на звонок сотрудник представляется, называя учреждение, свою фамилию, имя, отчество и должность.

1.4. Информация об Услуге на сайте Учреждения здравоохранения включает в себя:

- местонахождение учреждения, включая схему проезда к нему;
- график работы сотрудников учреждения, ответственных за информирование о предоставлении Услуги;
- график приема врачей в Учреждении здравоохранения;
- справочные телефоны Учреждения здравоохранения;
- условия оказания Услуги;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления Услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги;

- положение по предоставлению Услуги;
- необходимую оперативную информацию о предоставлении Услуги.

Информация о процедуре предоставления Услуги предоставляется бесплатно.

## Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Основанием для предоставления Услуги является поступившее в регистратуру Учреждения здравоохранения от заявителя устное (лично либо с использованием средств телефонной связи) или письменное обращение в Учреждение здравоохранения о записи на прием к врачу, либо поступившая на сайт Учреждения заявка в электронном виде.

2.2. Перечень документов, необходимых для предоставления Услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно:

- документ, удостоверяющий личность;
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования.

Для получения Услуги в электронном виде заполняется заявка на сайте Учреждения здравоохранения. При обращении заявителя лично в регистратуру Учреждения здравоохранения заявка принимается устно. За представление недостоверных или искаженных сведений заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3. Документы, подлежащие представлению заявителем для получения Услуги :

- паспорт лица;
- СНИЛС;
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования .

2.4. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, действующим законодательством не предусмотрены.

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги:

2.5.1. отсутствие у заявителя документа, удостоверяющего его личность;

2.5.2. отсутствие у заявителя полиса обязательного медицинского страхования;

2.5.3. отказ заявителя подписывать разрешение на использование его персональных данных в целях оказания ему медицинской помощи;

2.5.4. отсутствие лицензии на специалиста необходимого профиля в Учреждении здравоохранения.

2.6. Конечным результатом предоставления Услуги являются:

- запись на прием к врачу;
- отказ в записи на прием к врачу.

2.7. Услуга записи на прием к врачу предусматривает внесение утвержденных данных в электронный журнал записи на прием к врачу и подготовку «Талона амбулаторного пациента» (учетная форма № 025/у-11, утвержденная приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15.12.2014. № 834н ).

2.8. Услуга Учреждениями здравоохранения оказывается бесплатно.

## 2.9. Срок предоставления Услуги.

При предоставлении Услуги в регистратуре Учреждения здравоохранения при обращении лично или по телефону срок регистрации запроса в течение 15 минут.

Услуга в электронном виде при обращении на сайт Учреждения здравоохранения или через информационный терминал осуществляется в момент обращения заявителя. При обращении заявителя по электронной почте в часы работы Учреждения здравоохранения срок регистрации запроса в течение 15 минут.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги и при получении результата предоставления Услуги составляет не более 15 минут с учетом имеющейся очереди.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги составляет не более 15 минут с учетом имеющейся очереди.

## Раздел 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. При обращении заявителей для получения Услуги необходимые документы могут быть представлены в регистратуру заявителем лично либо его законным представителем.

3.2. Ответственным сотрудником регистратуры в день обращения осуществляется:

- консультация по устному обращению заявителя о порядке и условиях предоставления Услуги;
- проверка правильности и достоверности представленных документов;
- регистрация данных заявителя и занесение в электронную базу данных по предоставлению Услуги под индивидуальным порядковым номером;
- внесение утвержденных данных в электронный журнал записи на прием к врачу;
- оформление «Талона амбулаторного пациента» установленной формы;
- оформление отказа (регистрация отказа в журнале).

3.3. Сотрудник регистратуры при оформлении талона на прием к врачу поликлиники:

- производит прием документов, необходимых для записи на прием к врачу;
- определяет специалиста (врача);
- оформляет медицинскую карту амбулаторного больного;
- заполняет и распечатывает «Талон амбулаторного пациента» установленной формы.

3.4. Направление заявки в электронном виде.

3.4.1. Вход в Систему.

Для входа в систему необходимо выполнить следующие действия:

- настроить доступ рабочего места пользователя в Интернет;
- запустить браузер;
- в адресную строку браузера ввести адрес: <http://gosuslugi.ru/>

После перехода по указанному адресу откроется главная страница единого портала государственных услуг (далее ЕПГУ).

Для дальнейшей работы необходимо пройти регистрацию.

#### 3.4.2. Регистрация.

Для регистрации на ЕПГУ необходимо нажать на кнопку «Регистрация».

Перейдя на следующую страницу, заявителю необходимо ввести свои данные: Фамилия, Имя, Мобильный телефон, далее нажать кнопку «Зарегистрироваться».

Затем, необходимо ввести «Код подтверждения», который придет смс сообщением на номер указанного заявителем мобильного телефона, далее нажать кнопку «Подтвердить».

Затем, после подтверждения регистрации нажать кнопку «Войти и заполнить личные данные».

#### 3.4.3. Авторизация.

Перейдя на следующую страницу, заявителю необходимо ввести свой номер телефона и пароль, которые указывались при регистрации, далее нажать кнопку «Войти».

Далее:

- необходимо внести личные данные, которые запрашивает система;
- дождаться завершения автоматической проверки личных данных (проверка может продлиться несколько дней).

После положительной проверки заявитель подтверждает свою личность.

#### 3.4.4. Вход в личный кабинет.

После успешной регистрации заявителю необходимо зайти в личный кабинет. Для этого на главной странице ЕПГУ необходимо нажать на кнопку «Вход». Затем ввести свои данные для входа в систему, которые указывались при регистрации и нажать кнопку «Войти».

#### 3.4.5. Выбор услуги.

Для того чтобы перейти к перечню услуг необходимо нажать на кнопку «Государственные услуги». Выбрать услуги «Доступные мне» и «Популярные», затем «Запись на прием к врачу».

#### 3.4.6. Описание услуги.

В появившемся окне можно получить краткое описание услуги. После ознакомления со всей необходимой информацией нажать на кнопку «Получить услугу».

#### 3.4.7. Получение государственной услуги.

В окне «Получение государственной услуги» нажать на кнопку «Создать новый черновик». Также можно выбрать существующий черновик заявления.

#### 3.4.8. Пользовательское соглашение.

Перейдя на страницу «Пользовательское соглашение» внимательно ознакомиться с правилами и условиями эксплуатации сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» и подтвердить согласие.

#### 3.4.9. Информация о пациенте.

В пункте «Персональные данные пациента» представлены следующие поля: Фамилия, Имя, Отчество, Дата рождения, Пол - эти поля не подлежат исправлению.

В пункте «Контактная информация» необходимо заполнить поля:

- \*телефон (является обязательным для заполнения);
- адрес электронной почты.

Проверив правильность указанных данных необходимо нажать кнопку «Далее».

#### 3.4.10. Поиск медицинской организации.

Для поиска необходимой медицинской организации предусмотрены следующие поля для заполнения.

- врачебная специализация - поле ввода с динамическим поиском. Выбирается наименование специализации врача. Поле обязательно для заполнения;

- вид услуги - поле ввода с динамическим поиском. В данном поле необходимо выбрать вид услуги «Прием (осмотр, консультация) врача-

Вид оплаты - поле ввода с динамическим поиском. В данном поле выбирается только «Пациенты с полисами ОМС».

Местоположение медицинской организации:

- \*регион - поле ввода с динамическим поиском. Выбирается название города/населенного пункта, в котором заявитель желает записаться на прием к врачу. Поле обязательно для заполнения;

- город - поле ввода с динамическим поиском. Выбирается город.

Выбор медицинской организации - при правильно заполненных вышеуказанных полях в этой строке откроется необходимая заявителю медицинская организация.

#### 3.4.11. Выбор врача.

Для выбора врача предусмотрено поле для заполнения:

- врач - поле ввода с динамическим поиском. Указывается необходимый заявителю врач из предложенного списка. Поле обязательно для заполнения.

После выбора врача необходимо нажать кнопку «Далее».

#### 3.4.12. Выбор времени приема

Для выбора времени врача предусмотрены следующие поля для заполнения:

- дата - поле ввода с динамическим поиском. Из предложенного списка с датами выбирается нужное число для посещения врача. Время приема расписано на две недели вперед (включая выходные). Поле обязательно для заполнения.

- время - поле ввода с динамическим поиском. Выбирается время посещения врача из предложенного списка. Поле обязательно для заполнения.

После выбора врача необходимо нажать кнопку «Перейти к подаче заявления».

Если при выборе даты к нужному заявителю врачу система выдаст ошибку «Запрос не дал результатов», значит свободных талонов к врачу нет.

3.4.13. Если заявка заявителя прошла, то на электронную почту (или почту, указанную в «Контактной информации») придет письмо с ЕПГУ о подтверждении (или отказе) заявки. Если же письмо в ближайшее время не пришло, то, возможно, что заявка не прошла.

Регистратор приняв заявку имеет право ее отклонить по основаниям указанным в пункте 2.5. настоящего Положения. В этом случае заявителю так же

придет письмо на электронную почту с сообщением об отказе и указанной причиной отказа.

### 3.5. Результат предоставления Услуги.

#### 3.5.1. Запись на прием к врачу:

- зафиксированная в электронном журнале записи на прием информация, а именно: фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента, адрес проживания, врач-специалист, время и номер очереди, дата приема;
- заполненный в своей первой части «Талон амбулаторного пациента», где указаны специалист, номер кабинета приема, номер очереди, время и дата приема.

#### 3.5.2. Отказ в записи на прием к врачу:

- устный отказ, зафиксированный в журнале.

3.6. По экстренным показаниям (острое и внезапное ухудшение в состоянии здоровья, а именно: высокая температура, острые и внезапные боли любой локализации, судороги, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача) предоставление помощи врачами Учреждения здравоохранения осуществляется вне очереди и без предварительной записи.

## Раздел 4. КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению Услуги осуществляется главным врачом Учреждений здравоохранения, указанного в пункте 1.3 настоящего Положения.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения заявления (обращения) главным врачом или лицом, его замещающим.

Поручения о рассмотрении письменных обращений заявителей снимаются с контроля в Учреждении здравоохранения после направления ответов заявителям на их обращения или уведомлений о принятых решениях в рамках исполнения Услуги.

4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения Услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права заявителей.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главным врачом Учреждений здравоохранения. Плановые проверки контроля за полнотой и качеством предоставления Услуги проводятся ежегодно, внеплановые - по мере поступления жалоб.

4.3. Сотрудники Учреждений здравоохранения, участвующие в предоставлении Услуги, несут персональную ответственность за соблюдение должностных обязанностей, установленных должностными регламентами.

4.4. В случае выявления фактов ненадлежащего исполнения должностных обязанностей, ответственный сотрудник привлекается к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством.



## Раздел 5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ

5.1. Действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления Услуги, решения должностных лиц, ответственных за предоставление Услуги, принимаемые в ходе предоставления Услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу.

5.2. Заявитель имеет право обратиться к вышестоящему должностному лицу лично или в письменной форме.

5.3. Личный прием получателей Услуги проводится главным врачом Учреждения здравоохранения и его заместителем в соответствии с графиком приема граждан.

Графики приема граждан должны быть размещены на информационных стендах Учреждения здравоохранения, на сайте Учреждения здравоохранения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Обращение (жалоба) в письменной форме должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть заявления или жалобы;
- личную подпись обратившегося;
- дату.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенную в обращении информацию.

5.5. Письменный ответ направляется заявителю обращения не позднее 30 дней со дня поступления письменного обращения.

5.6. Если жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарной ответственности к сотруднику, допустившему нарушение требований законодательства Российской Федерации, Сахалинской области, а также настоящего Положения.

5.7. Гражданин вправе обжаловать решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги, и действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления Услуги, в судебном порядке.

5.8. Гражданин может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении и нарушении положений настоящего Положения в вышестоящие органы, а именно министерство здравоохранения Сахалинской области.

5.9. Контроль за исполнением Учреждением здравоохранения требований настоящего Положения осуществляется министерством здравоохранения Сахалинской области.