

«Утверждено»

Главврач врач Мирзабеков А. И.

ГБУ РД «Табасаранская ЦРБ»

№ от «03» 03 2022г



Стандартная операционная процедура (СОП)

Введена в действие: 03.03.2022г

Срок действия: 1 год

	Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
Утвердил:	Главный врач	Мирзабеков А. И.		03.03.2022
Разработал:	Рай.терапевт	Магомедов А. Р.		02.03.2022
Количество экземпляров:	3 экземпляра			
Согласование:	Заместитель главного врача по ЦРП	Балаев С.Г.		03.03.2022

1. Порядок организации предварительной записи на прием к врачу
Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества и доступности медицинской помощи населению
2. Порядок определяет сроки и последовательность действий граждан и персонала при организации предварительной записи на прием к врачу.
3. Результатами работы Порядка являются:
 - обеспечение соблюдения условий для оказания медицинской помощи в соответствии с Программой государственных гарантий оказания населению Республики Дагестан бесплатной медицинской помощи, в том числе сроков оказания медицинской помощи;
 - повышение доступности амбулаторно-поликлинической помощи путем организации различных форм записи на прием к врачу;
 - гарантированное получение гражданами необходимой медицинской помощи - в соответствии с датой и временем, указанными при формировании записи.
4. Информация о порядке записи пациентов на прием к врачу размещается на информационных стендах, в инфокиосках, на официальном сайте поликлиники в сети Интернет: «Для пациента».
5. Право на осуществление записи на прием к врачу имеет пациент, в установленном порядке прикрепленный для медицинского обслуживания к ГБУ РД «Табасаранская ЦРБ», о чем должна быть отметка в Едином регистре лиц, застрахованных в системе ОМС.
6. Предварительная запись пациентов на прием для получения первичной медико- санитарной помощи осуществляется посредством:
 - телефонной связи по многоканальному номеру контакт-центра;
 - электронной записи с помощью сети интернет через портал Госуслуг,
 - электронных терминалов самозаписи (инфоматов), установленных в фойе поликлиники (в часы работы поликлиники);
 - телефонов общего пользования (ТОП),
 - обращения непосредственно в регистратуру (фронт-офис) поликлиники к администраторам электронных информационных столов;
 - непосредственно на приеме у врача.
- При наличии показаний участковый врач осуществляет запись к «узким специалистам». На повторный прием осуществляется запись непосредственно в кабинете врача.

7. На плановый прием по поводу заболеваний предварительная запись осуществляется в обязательном порядке
8. Без предварительной записи осуществляется прием врача дежурного врача пациентов с острой формой заболевания или со значительным обострением хронического заболевания. Медицинская помощь по экстренным показаниям может быть предоставлена без предъявления документов. Отсутствие у заявителя (пациента) документов не может являться причиной отказа в экстренной медицинской помощи.
9. В соответствии с ТПП срок ожидания приема врачами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), участковыми не должны превышать 24 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
 - проведения консультаций врачей-специалистов не должны превышать 14 календарных дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;
 - проведения диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 14 календарных дней со дня назначения
10. Предварительная запись по расписанию ежедневно открывается на последующие дни.
11. О любых изменениях даты и времени приема врача администратор поликлиники оповещает пациентов записанных на прием.
12. Врач ведет прием строго в соответствии с очередностью пациентов записанных на прием предварительно, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи. Об оказании экстренной медицинской помощи врач обязан уведомить очередных пациентов.
13. Пациенты при обращении в Регистратуру поликлиники (фронт-офис) указывают причину обращения и предъявляют обязательные для записи документы: паспорт, действующий полис ОМС, а также документы, подтверждающие отношение пациента к льготной категории граждан, если он к ней относится.
14. При обращении пациента через контакт-центр или очно во фронт-офис администратор должен:
 - идентифицировать пациента по базе данных ЕЦП;
 - при необходимости, актуализировать паспортные данные пациента в ЕЦП -определить наличие прикрепления к поликлинике;
 - определить услугу и профиль врача в ЕЦП, к которому требуется запись на прием;
 - выбрать удобное для визита к врачу время, если в расписании имеется свободное время для записи;
15. Запись пациентов на врачебный прием администратор электронного информационного стола фронт-офиса производит в соответствии с талоном, полученным пациентом в терминале управления живой очередью.
16. Основанием для отказа и (или) приостановления записи на врачебный прием в плановой форме является:
 - нарушение пациентом общепринятых норм поведения (оскорбление сотрудников и пациентов поликлиники, неадекватное демонстративное поведение, алкогольное или токсическое опьянение и др.);
 - отсутствие либо наличие неполного перечня документов, которые пациент должен предоставить для записи на плановый врачебный прием;
 - отсутствие требуемой государственной услуги в Лицензии на медицинскую деятельность и в Перечне услуг, утвержденных комиссией по тарификации медицинских услуг в системе ОМС для поликлиники;
 - невозможность осуществить запись на врачебный прием по причине объективно возникшей проблемы - внезапной болезни врача, технической неисправности медицинского (диагностического) оборудования и др. В случае краткосрочной форс-мажорной ситуации (поломка компьютера, отсутствие связи и др.) регистратор имеет право отложить процедуру записи.
17. Если имеются основания для отказа в предоставлении услуги по записи на прием врача и (или) диагностическую услугу, но пациент настаивает на ее предоставлении, администратор направляет пациента к заведующему отделением, а в сложных случаях, выходящих за рамки компетенции заведующего отделением -к заместителю главного врача лечебной работе.

Перечень льготных категорий граждан имеющих право на внеочередное
предоставление услуги «Запись на врачебный прием и (или) диагностические услуги»
Медицинская услуга «Запись на врачебный прием и (или) диагностические
Услуги в ГБУ РД «Табасаранская ЦРБ» во внеочередном порядке предоставляется следующим
льготным категориям граждан:

- Героям Социалистического труда;
- Полным кавалерам ордена Славы;
- Героям Советского Союза;
- Героям Российской Федерации;
- полным кавалерам ордена Трудовой Славы;
- лицам, награжденным знаками "Почетный донор СССР", "Почетный донор России"; гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие Чернобыльской катастрофы, и приравненным к ним категориям граждан;
- гражданам, признанным пострадавшими от политических репрессий; реабилитированным лицам; инвалидам и участникам войны; ветеранам боевых действий;
- военнослужащим, проходившим военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 г. по 03 сентября 1945 г. не менее шести месяцев, военнослужащим, награжденным орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- лицам, награжденным знаком "Жителю блокадного Ленинграда";
- нетрудоспособным членам семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, состоявшим на их иждивении и получающим пенсию по случаю потери кормильца (имеющим право на ее получение);
- лицам, работавшим в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;
- ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы по достижении ими возраста, дающего право на пенсию по старости; труженикам тыла; беременным женщинам.
- работники государственной системы социальных служб при исполнении служебных обязанностей;
- сурдопереводчики при исполнении служебных обязанностей.

Лист ознакомления

Ф.И.О.	Должность	Подпись	Дата
Габибов Б.Г.	Программист		03.03.2022