

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Министерства здравоохранения Республики Крым
по предоставлению государственной услуги
«Запись на прием к врачу»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент Министерства здравоохранения Республики Крым по предоставлению государственной услуги "Запись на прием к врачу" (далее – Административный регламент) определяет порядок и стандарт предоставления государственной услуги по осуществлению предварительной записи пациента на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры самостоятельно или по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием, для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, первого и второго уровней, в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Крым (далее – Министерство), а также внесению изменений и отмены указанной записи.

2. Административный регламент устанавливает порядок взаимодействия сотрудников медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, при предоставлении услуги с пациентами, обратившимися за получением услуги, а также порядок использования пациентами терминала самозаписи (далее – информационный киоск) для получения услуги.

3. Административный регламент не распространяется на правоотношения, связанные с оказанием медицинской помощи в неотложной и экстренной формах.

Круг заявителей

4. Заявителями на получение государственной услуги могут являться:

1) физическое лицо, обратившееся за предоставлением услуги для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи (далее - пациент).

2) физическое лицо, являющееся законным представителем пациента, обратившееся за предоставлением услуги для получения пациентом

первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи (далее – представитель).

Требования

к порядку информирования о предоставлении услуги

5. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется Министерством:

1) посредством размещения информации, в том числе о расположении, графике работы, справочных телефонах медицинских организаций, адреса их официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении услуги, адреса электронной почты медицинских организаций:

- на официальном сайте Министерства в сети Интернет <http://mzdrav.rk.gov.ru> в разделе Подведомственные организации / Лечебные учреждения;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru> (далее – ЕПГУ) в сети Интернет;

- на Региональном портале медицинских услуг <https://crimea.k-vrachu.ru> (далее – Портал записи к врачу) в сети Интернет;

- на официальных сайтах медицинских организаций, подведомственных Министерству, в сети Интернет;

- на информационных стендах в помещениях медицинских организаций, подведомственных Министерству;

- в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

2) по номерам телефонов для справок.

6. Размещаемая информация может содержать, в том числе:

- извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления услуги;

- текст регламента;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

7. Для получения информации о порядке предоставления услуги, пациент обращается лично, письменно, по телефону либо по электронной почте в медицинскую организацию, предоставляющую услугу, либо через Интернет ресурсы (ЕПГУ, Портал записи к врачу).

8. Информирование (консультирование) по вопросам предоставления услуги осуществляется сотрудниками регистратуры медицинских организаций, либо сотрудниками технической поддержки Единой медицинской информационной системы здравоохранения Республики Крым (далее – ЕМИСЗ РК). Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- порядок предоставления услуги;

- перечень документов (сведений), необходимых для предоставления услуги;
- время и способы предоставления услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых сотрудниками медицинских организаций в ходе предоставления услуги.

8. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования. Автоинформирование обеспечивает круглосуточное предоставление справочной информации.

Термины и определения

Горизонт записи - период времени, на который разрешена запись через ЕМИСЗ РК, исчисляемый от даты обращения.

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

Единая медицинская информационная система здравоохранения Республики Крым (далее – ЕМСИЗ РК) - государственная информационная система Республики Крым, обеспечивающая автоматизацию процессов организации и оказания медицинской помощи населению в Республике Крым, в том числе предоставление услуги "Предварительная запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры" в электронном виде.

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) - государственная информационная система, обеспечивающая, в том числе предоставление услуг государственных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) (www.gosuslugi.ru).

Медицинская организация (далее – МО) - медицинская организация, подведомственная Министерству здравоохранения Республики Крым, осуществляющая первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, выбранная пациентом для получения медицинской помощи самостоятельно, а также по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием.

Полис обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС) - один из следующих документов:

1) полис ОМС - документ, удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, выданный лицам, застрахованным по программе обязательного медицинского страхования, в Республике Крым и в других субъектах Российской Федерации;

2) временное свидетельство обязательного медицинского страхования - документ, подтверждающий оформление полиса ОМС и удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, действительный до момента получения полиса ОМС, но не более тридцати рабочих дней с даты его выдачи.

Региональный портал медицинских услуг (далее – Портал записи к врачу) – функциональный модуль ЕМИСЗ РК, обеспечивающий предоставление услуги "Запись на прием к врачу" (<https://crimea.k-vrachu.ru>).

Уровень оказания первичной медико-санитарной помощи – совокупность функциональных задач, выполняемых медицинскими работниками, подразделениями медицинской организации в рамках трехуровневой системы организации оказания первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, населению Республики Крым в соответствии с нормативно-правовыми актами Министерства здравоохранения Республики Крым.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

9. Государственная услуга «Запись на прием к врачу».

10. Услуга предоставляется при самостоятельном обращении пациента (его представителя) в медицинскую организацию для осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры, а также по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием.

11. Услуга предоставляется в следующих случаях:

1) при обращении пациента в медицинскую организацию для записи на прием к следующим специалистам:

- врачу-терапевту участковому;
- врачу-педиатру участковому;
- врачу общей практики (семейному врачу);
- врачу-стоматологу;
- врачу-акушеру-гинекологу;

2) при обращении к лечащему врачу пациента, состоящего у него на динамическом наблюдении;

3) при обращении к врачу той же специальности, что и специальность врача, к которому пациент прикреплен и состоит на динамическом наблюдении;

4) при наличии направления установленной формы:

- врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста на конкретные дату и время на прием к врачу медицинской организации, оказывающей первичную

медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней;

- медицинского работника, ведущего доврачебный прием на приеме к врачу медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого уровня;

5) при наличии направления установленной формы на диагностические исследования или лечебные процедуры в подразделения медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь первого и второго уровней.

12. Минимальная квота на предварительную электронную запись на прием к врачу в медицинских организациях, ведущих первичный прием граждан, составляет не менее 75% от общего времени ведения приема врача.

Составление расписания приема врача включает в себя:

- равные временные отрезки для приема граждан по предварительной записи (один отрезок – не более 20 минут, если не регламентировано иным);

- время для записи день в день – для приема граждан, не записавшихся заранее на прием к врачу (временные отрезки равные временным отрезкам приема граждан по предварительной записи; их количество определяется учреждением);

- резервное время – для приема экстренных пациентов, приема повторных пациентов и пр.

Гражданин, записавшийся по предварительной записи, может явиться в медицинскую организацию с опозданием не более 10 минут после, указанного в его талоне, времени. Опоздание свыше требует коррекции в регистратуре (при наличии свободного времени приема).

Медицинская помощь гражданину (прием врача) оказывается на основании Территориальной программы государственных гарантий оказания населению Республики Крым бесплатной медицинской помощи.

Наименование организаций, предоставляющих услугу

12. Предоставление услуги осуществляют медицинские организации, подведомственные Министерству здравоохранения Республики Крым, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней.

13. Запись на прием к врачу осуществляется в ту медицинскую организацию, которую пациент на основании письменного заявления выбрал для оказания медицинской помощи.

14. Медицинские организации не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни услуг, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг медицинскими организациями.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуги

15. Услуга предоставляется бесплатно.

Описание результата предоставления государственной услуги

16. Результатом предоставления государственной услуги является распечатанный талон либо реквизиты талона, при обращении по телефону, с указанием даты и времени приема, наименования медицинской организации и ФИО специалиста, к которому осуществлена запись.

Перечень нормативно - правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с оказанием государственной услуги

17. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

2) Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

4) приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 №406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

5) приказом Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

6) приказом Министерства здравоохранения Республики Крым от 20.02.2016 №225 «Об организации работы регистратур в медицинских организациях Республики Крым».

Исчерпывающий перечень документов (сведений), необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

18. Для получения услуги пациент предоставляет следующие документы (сведения):

1) при обращении в регистратуру - полис ОМС, или иной документ, содержащий штрих-код для идентификации с использованием сканера, или универсальную электронную карту, либо номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения;

2) при обращении с помощью информационного киоска – полис ОМС или иной документ, содержащий штрих-код для идентификации с использованием сканера, или универсальную электронную карту;

3) при обращении посредством Портала записи к врачу – логин и пароль профиля, созданного при регистрации на Портале записи к врачу;

5) при обращении с помощью мобильного приложения ЕМИСЗ РК – логин и пароль профиля, созданного при регистрации на Портале записи к врачу;

6) при обращении через ЕПГУ - логин (или СНИЛС) и пароль профиля, созданного при регистрации на ЕПГУ.

19. Законный представитель пациента предоставляет документы (сведения), идентифицирующие пациента и удостоверяющие его права законного представителя.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

20. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги является их представление с нарушением требований, установленных пунктами 4 и 18, 19 настоящего Административного регламента.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

21. Основания для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют, за исключением:

- отсутствие лицензии у медицинской организации на данный вид медицинской деятельности;

- отсутствие свободного времени в расписании приема врача;

- отсутствие необходимых документов (при состояниях, требующих оказания экстренной медицинской помощи, отсутствие документов, предусмотренных пунктом 22 настоящего Административного регламента, не является основанием для отказа в предоставлении государственной услуги);

- отсутствие врача - специалиста.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги.

22. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины, или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги.

23. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги в электронном виде.

24. Запись на прием к врачу может быть осуществлена лично при непосредственном обращении в регистратуру, по телефону либо в электронной форме.

25. При непосредственном обращении гражданина в регистратуру запись производится (на день обращения при наличии свободных талонов или предварительно на другой день и время, свободные для записи и удобные для заявителя).

26. Доступность услуги зависит от выбранного способа:

1) путем личного обращения либо телефонного звонка в регистратуру медицинской организации (далее - регистратура), запись доступна в часы работы регистратуры;

2) путем обращения в колл-центр медицинской организации (при наличии) по телефону, запись доступна в часы работы колл-центра медицинской организации;

3) с использованием информационного киоска, запись доступна в часы работы медицинской организации;

4) с использованием ЕПГУ, запись доступна в круглосуточном режиме;

5) с использованием Портала записи к врачу, запись доступна в круглосуточном режиме;

6) с использованием мобильных приложений ЕМИСЗ РК, запись доступна в круглосуточном режиме.

27. Предварительную запись на прием к врачу либо на диагностическое исследование или лечебные процедуры по направлению, оформленному на бумажном носителе, и в случае отсутствия в ЕМИСЗ РК соответствующего электронного направления можно произвести в регистратуре медицинской организации, обратившись лично либо по телефону.

28. Пациент, опоздавший на прием к врачу, на диагностическое исследование или на лечебную процедуру по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента.

При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись пациента на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру осуществляется дежурным администратором или медицинским регистратором МО в рамках горизонта записи.

Пациент, опоздавший на прием к врачу-педиатру участковому, врачу-терапевту участковому или врачу общей практики (семейному врачу), направляется на прием к дежурному врачу или записывается на другое свободное время.

29. При отсутствии возможности явиться на прием к врачу, на диагностические исследования или лечебные процедуры по произведенной предварительной записи пациент обязан сообщить об отмене записи в

регистратуру, либо самостоятельно отменить запись в информационном киоске, через Портал записи к врачу, через мобильные приложения ЕМИСЗ РК, через ЕПГУ.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

30. Здание, в котором размещается учреждение должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об учреждении.

Информационная табличка должна размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы ее хорошо видели посетители.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, которые позволят в течение рабочего времени учреждения ознакомиться с информационной табличкой.

Прием заявителей осуществляется в помещении, специально выделенном для предоставления государственной услуги (далее - помещение).

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями.

В местах предоставления государственной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов учреждения.

Помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения.

В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование мест общественного пользования (туалетов).

31. Помещение должно соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормативам, быть удобным и иметь достаточно места.

Помещение включает в себя: сектор ожидания, сектор для приема посетителей (рабочие места специалистов учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги).

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, но не менее 2 мест.

32. Рабочие места специалистов, осуществляющих предоставление государственной услуги, должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к ЕМИСЗ РК, средствами вычислительной и электронной техники, печатающими устройствами, копировальными устройствами, позволяющими предоставлять государственную услугу в полном объеме. Рабочие места должны быть

оборудованы столами для возможности работы с документами, стульями, информационными табличками с указанием: номера кабинета, фамилии, имени, отчества специалиста учреждения, осуществляющего предоставление государственной услуги.

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

33. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

а) доступность государственной услуги:

$ПД = КП / (КП + КН) \times 100$, где:

КП – количество оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим Административным регламентом;

КН – количество жалоб на неисполнение государственной услуги;

б) своевременность оказания государственной услуги;

$ПК = K1 / (K1 + K2 + K3) \times 100$, где:

K1 - количество своевременно оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим Административным регламентом;

K2 – количество оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим Административным регламентом с нарушением установленного срока;

K3 – количество необоснованных отказов в оказании государственной услуги учреждением в соответствии с настоящим Административным регламентом.

34. Информацию о ходе предоставления государственной услуги можно получить при личном или письменном обращении в учреждение.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

Состав административных процедур в рамках предоставления государственной услуги

35. Предоставление услуги включает в себя следующие процессы:

1) идентификация пациента в системе;

2) осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры:

- при обращении в регистратуру;

- с использованием информационного киоска;

- при обращении в колл-центр (при наличии) медицинской организации;
- с использованием мобильных приложений ЕМИСЗ РК;
- 3) осуществление предварительной записи на прием к врачу:
 - с использованием ЕПГУ;
 - с использованием Портала записи к врачу;
- 4) внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента:
 - при обращении в регистратуру;
 - при обращении в колл-центр (при наличии) медицинской организации;
- 5) внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации;
- 6) отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента:
 - при обращении в регистратуру;
 - при обращении в колл-центр (при наличии) медицинской организации;
 - с использованием информационного киоска;
 - с использованием Портала записи к врачу;
 - с использованием мобильных приложений ЕМИСЗ РК;
- 7) отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации.

**Последовательность выполнения административных процедур при
предоставлении государственной услуги
Идентификация пациента в системе**

36. Основанием для начала процедуры идентификации пациента в системе является обращение пациента.

37. При обращении в регистратуру:

1) пациент предоставляет сотруднику регистратуры полис ОМС или универсальную электронную карту, либо сообщает номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения;

2) сотрудник регистратуры проводит идентификацию:

- при идентификации посредством считывания штрих-кода полиса ОМС или универсальной электронной карты подносит штрих-код идентификационного документа к считывающему устройству;

- при идентификации по номеру полиса ОМС, ФИО и дате рождения вводит в систему номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в ЕМИСЗ РК с ФИО и датой рождения, предоставленными пациентом.

3) идентификация пройдена, если данные о пациенте найдены в ЕМИСЗ РК.

4) в случае если данные о пациенте отсутствуют в системе, сотрудник регистратуры информирует пациента об этом и предлагает зарегистрироваться.

38. При обращении посредством информационного киоска пациент вводит номер полиса ОМС.

При успешной идентификации пациента на дисплее информационного киоска выводится сообщение об успешном выполнении действия. В случае если данные о пациенте с представленным номером полиса ОМС отсутствуют в системе, на дисплее информационного киоска отображается сообщение об отсутствии регистрации в системе и необходимости обратиться в регистратуру.

39. При обращении в колл-центр (при наличии) медицинской организации пациент сообщает оператору номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

Оператор колл-центра вводит в ЕМИСЗ РК номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, предоставленными пациентом.

Идентификация пройдена, если данные о пациенте найдены в ЕМИСЗ РК.

В случае если данные о пациенте отсутствуют в ЕМИСЗ РК, оператор колл-центра информирует пациента об отсутствии регистрации в системе и предлагает обратиться в регистратуру медицинской организации, к которой прикреплен пациент.

40. Идентификация пациента с использованием ЕПГУ осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

41. Идентификация пациента с использованием Портала записи к врачу осуществляется посредством ввода логина и пароля доступа к данному информационному ресурсу. В случае первичного обращения через Портал записи к врачу пациент создает новый профиль пользователя, в случае повторных обращений – вводит данные созданного профиля.

42. При идентификации пациента с использованием мобильных приложений ЕМИСЗ РК он вводит логин и пароль профиля, созданного на Портале записи к врачу.

Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры

43. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в регистратуру.

Основанием для осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в регистратуре является обращение пациента за получением услуги.

Сотрудник регистратуры:

- 1) осуществляет идентификацию пациента в ЕМИСЗ РК;
- 2) уточняет у пациента специальность врача, наименование диагностического исследования или лечебной процедуры;
- 3) при отсутствии приема в запрашиваемый период врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), обслуживающего участок, к которому прикреплен пациент, информирует об этом пациента и предлагает записаться на прием к замещающему врачу;
- 4) в случае, если к врачу данной специальности не разрешена самозапись, уточняет у пациента, находится ли он на динамическом наблюдении у врача данной специальности;
- 5) устанавливает наличие у пациента направления в электронной форме либо на бумажном носителе;
- 6) при отсутствии направления разъясняет пациенту порядок и способы записи на прием к врачу данной специальности и предлагает пациенту записаться на прием к лечащему врачу для получения направления. При желании пациента осуществляет запись на прием к лечащему врачу для получения направления;
- 7) в случае наличия у пациента направления в электронной форме либо на бумажном носителе, а также в случае, если пациент состоит на динамическом наблюдении у врача данной специальности либо в случае записи на прием к врачу, к которому разрешена самостоятельная запись:
 - выбирает в системе направление (при наличии направления в электронной форме);
 - при наличии направления на бумажном носителе указывает в системе его реквизиты (медицинская организация и ФИО, выдавшие направление, диагноз, дата выдачи направления, срок действия направления, обоснование направления);
 - выбирает врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту - предлагает пациенту выбрать врача с учетом местонахождения доступного филиала медицинской организации (кроме случаев, когда направление выдано к конкретному врачу);
- 8) при осуществлении предварительной записи на диагностические исследования или лечебные процедуры сотрудник регистратуры:
 - выбирает в системе направление (при наличии направления в электронной форме);
 - при наличии направления на бумажном носителе указывает в системе его реквизиты (медицинская организация и ФИО, выдавшие направление, диагноз, дата выдачи направления, срок действия направления, обоснование направления);
 - выбирает в системе наименование кабинета, в котором проводится диагностическое исследование или лечебная процедура.

9) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи, информирует пациента о наличии свободных интервалов и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи;

10) при обращении пациента, имеющего право внеочередного обслуживания, предлагает пациенту записаться в удобное для пациента время. В случае если имеющиеся свободные интервалы не устраивают пациента, предлагает прийти в удобное ему время для получения медицинской помощи вне очереди в день обращения;

11) при выборе пациентом даты и времени приема вводит в систему дату и время приема врача;

12) при наличии направления в бумажной форме вводит в систему реквизиты направления;

13) распечатывает талон и передает его пациенту;

14) до ввода номера электронной медицинской карты при записи на прием к врачу в доступный филиал медицинской организации:

- сообщает пациенту о необходимости обратиться в регистратуру филиала медицинской организации, в который произведена предварительная запись, для заведения временной медицинской карты амбулаторного больного по месту обращения (в случае отсутствия медицинской карты амбулаторного больного в филиале, в котором произведена предварительная запись);

- информирует пациента о необходимости предоставить на приеме направление на прием к врачу и выписку из медицинской карты амбулаторного больного;

15) при отсутствии свободных интервалов предлагает пациенту обратиться:

- к дежурному врачу в порядке электронной очереди, без предварительной записи - в случае если запись осуществляется к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому и(или) при желании пациента пойти на прием в день обращения;

- к дежурному администратору - в случае если запись осуществляется к врачу-специалисту, на диагностические исследования или лечебные процедуры;

При обращении пациента по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), медицинского работника, ведущего доврачебный прием, врача-специалиста, оформленного на бумажном носителе, предварительная запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры осуществляется только через регистратуру.

44. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры с использованием информационного киоска

При получении услуги с использованием информационного киоска запись возможна только к следующим специалистам:

- врачу-терапевту участковому;
- врачу-педиатру участковому;
- врачу общей практики (семейному врачу);
- врачу-стоматологу;
- врачу-акушеру-гинекологу.

При самостоятельном осуществлении предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры с использованием информационного киоска пациент:

- 1) выбирает в информационном киоске из сформированного системой списка специальность и ФИО врача;
- 2) выбирает удобную дату и время в окне дисплея информационного киоска с доступными временными интервалами и затем выбирает опцию "Записаться на прием";
- 3) осуществляет идентификацию в системе;
- 4) распечатывает талон на прием.

В случае отсутствия свободных интервалов для записи на дисплее информационного киоска, пациент вправе обратиться в регистратуру медицинской организации.

45. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в колл-центр (при наличии) медицинской организации.

Основанием осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в колл-центре (при наличии) медицинской организации является обращение пациента за получением услуги.

Оператор колл-центра МО:

- 1) осуществляет идентификацию пациента в системе;
- 2) уточняет у пациента специальность врача либо название диагностического исследования или лечебной процедуры;
- 3) проверяет:
 - наличие направления на прием к врачу данной специальности либо диагностическое исследование или лечебную процедуру;
 - либо возможность самозаписи к врачу данной специальности;
 - либо наличие прикрепления на динамическое наблюдение врачу данной специальности;
- 4) при отсутствии возможности записи к врачу данной специальности либо на диагностическое исследование или лечебную процедуру (в случае отсутствия электронного направления либо прикрепления на динамическое наблюдение к врачу данной специальности) разъясняет пациенту порядок записи на прием к врачу данной специальности либо диагностическое исследование или лечебную процедуру, предлагает пациенту записаться на прием к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому для

получения направления. При желании пациента осуществляет запись на прием к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому для дальнейшего получения направления;

5) при возможности записаться к врачу данной специальности либо на диагностическое исследование или лечебную процедуру:

- выбирает в системе ФИО врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать ФИО врача с учетом местонахождения доступного филиала медицинской организации;

- если врач, обслуживающий участок, к которому прикреплен пациент, в запрашиваемый период не ведет прием, то информирует об этом пациента и предлагает записаться на прием к замещающему врачу;

6) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи;

7) при наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время приема;

8) при выборе пациентом даты и времени приема вводит в систему дату и время приема и сообщает пациенту реквизиты талона;

9) до ввода номера электронной медицинской карты при предварительной записи на прием к врачу в доступный филиал медицинской организации:

- сообщает пациенту о необходимости обратиться в регистратуру филиала медицинской организации, в который произведена предварительная запись, для заведения временной медицинской карты амбулаторного больного по месту обращения;

- информирует пациента о необходимости представить на приеме направление на прием к врачу и выписку из медицинской карты амбулаторного больного;

10) при отсутствии свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема предлагает пациенту обратиться:

- к дежурному врачу в порядке электронной очереди, без предварительной записи - в случае если запись осуществляется к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу) и (или) при желании пациента пойти на прием в день обращения;

- к дежурному администратору - в случае если запись осуществляется к врачу-специалисту, на диагностические исследования или лечебные процедуры;

11) при выборе пациентом даты и времени приема уточняет согласие пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты.

46. Предварительная запись на прием к врачу с использованием ЕПГУ.

При получении услуги с использованием ЕПГУ запись возможна только к следующим специалистам:

- врачу-терапевту участковому;

- врачу-педиатру участковому;
- врачу общей практики (семейному врачу);
- врачу-стоматологу;
- врачу-акушеру-гинекологу.

При осуществлении предварительной записи с использованием ЕПГУ пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;
- 2) выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись, вид услуги, медицинскую организацию;
- 3) выбирает удобную дату и время приема.

Пациент при желании получать оповещения о статусе записи выбирает способ оповещения. Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

По прибытии в медицинскую организацию на прием пациент обращается в регистратуру для подтверждения записи на прием.

47. Предварительная запись на прием к врачу с использованием Портала записи к врачу.

При получении услуги с использованием Портала записи к врачу запись возможна только к следующим специалистам:

- врачу-терапевту участковому;
- врачу-педиатру участковому;
- врачу общей практики (семейному врачу);
- врачу-стоматологу;
- врачу-акушеру-гинекологу.

При осуществлении предварительной записи с использованием Портала записи к врачу пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;
- 2) выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись, вид услуги, медицинскую организацию;
- 3) выбирает удобную дату и время приема.

При наличии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты пациента и при его согласии на получение оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, получает оповещение о записи выбранным способом.

Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента при обращении в регистратуру или колл-центр (при наличии) медицинской организации

48. Основанием внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента в регистратуре медицинской организации или через колл-центр является обращение пациента за получением услуги.

49. Изменения предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в

колл-центр возможны в отношении даты и времени записи. Для внесения изменений в другие реквизиты записи при обращении в колл-центр запись необходимо отменить и заново записаться.

50. Сотрудник регистратуры (оператор колл-центра):

1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется изменить, а именно специальность и ФИО врача или кабинет, дату и время записи;

2) выбирает запись, которую необходимо изменить;

3) в случае, если соответствующей записи не обнаружено, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи и о возможности записаться заново;

4) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи;

5) при наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время;

6) вводит в систему дату и время предварительной записи, выбранные пациентом;

7) при личном обращении пациента в регистратуру распечатывает талон записи и передает его пациенту, при обращении по телефону - сообщает пациенту реквизиты талона;

8) в случае отсутствия свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема:

- информирует пациента об отсутствии возможности выбора альтернативных даты и времени записи и предлагает пациенту либо отменить запись, либо оставить запись без изменения;

- если пациент предпочитает оставить запись без изменения, по желанию пациента при личном обращении в регистратуру - распечатывает дубликат талона и передает его пациенту, при обращении по телефону - информирует пациента о реквизитах талона записи;

- если пациент предпочитает отменить запись, то отменяет запись.

Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации

51. Основанием для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации является:

1) отсутствие врача, к которому произведена запись, отсутствие возможности провести диагностическое исследование или лечебную процедуру в период времени, на который произведена запись, по причинам командирования, обучения, в других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации;

2) отсутствие врача по причине его временной нетрудоспособности.

52. Сотрудник регистратуры:

1) выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, ту запись, которую требуется изменить;

2) проверяет наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи, у данного врача и у других врачей той же специальности;

3) при наличии свободных интервалов связывается с пациентом доступным способом, а именно по телефону, посредством смс, по электронной почте и информирует его о необходимости изменения записи, наличии свободных интервалов времени и предлагает выбрать из них наиболее удобную дату и время.

4) при согласии пациента изменить запись и выборе им новой даты и времени сотрудник регистратуры:

- вводит в систему указанный пациентом интервал для записи;
- подтверждает изменение записи в системе;
- при последующем личном обращении пациента распечатывает новый талон и передает его пациенту, при обращении по телефону или иным способом - сообщает пациенту реквизиты нового талона для последующего распечатывания в информационном киоске;

5) при отказе пациента от предложенных интервалов для записи инициируют процесс отмены записи, уведомив об этом пациента.

Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента

53. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента при обращении в регистратуру или колл-центр (при наличии) медицинской организации.

Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента в регистратуре медицинской организации или колл-центре является личное обращение пациента в регистратуру либо по телефону к сотруднику регистратуры (оператору колл-центра) с запросом об отмене записи и идентификация пациента в системе.

Сотрудник регистратуры (оператор колл-центра):

1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется отменить;

2) выбирает запись, которую необходимо отменить из списка актуальных записей, сформированных системой, и отменяет ее;

3) в случае если актуальных записей не обнаружено, или в списке записей отсутствует запись, соответствующая запросу пациента, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи.

Если пациент при первичном обращении изъявил желание получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, то пациент получает оповещение об отмене записи выбранным способом.

54. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием информационного киоска.

При осуществлении отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием информационного киоска пациент:

- 1) выбирает опцию "Отменить запись";
- 2) осуществляет идентификацию в системе;
- 3) выбирает запись, которую требуется отменить в списке произведенных ранее записей, и отменяет ее.

Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации

55. Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации является:

- 1) отсутствие свободных интервалов, доступных для изменения записи;
- 2) отказ пациента от изменения даты и времени записи по инициативе медицинской организации.

56. Сотрудник регистратуры выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, ту запись, которую требуется отменить и отменяет ее.

В случае отмены записи в связи с невозможностью внесения изменений в произведенную запись сотрудник регистратуры предлагает пациенту:

- обратиться к дежурному врачу в порядке электронной очереди;
- записаться к другому врачу данной специальности.

IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

57. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется путем проведения руководителем и должностными лицами медицинской организации, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами медицинской организации положений Административного регламента, а также требований к заполнению, ведению и хранению документации получателей государственной услуги.

Периодичность осуществления контроля за предоставлением государственной услуги устанавливается руководителем медицинской организации. При этом контроль должен осуществляться не реже 1 раза в календарный месяц.

58. Текущий контроль осуществляется путем визирования документов, подлежащих направлению вышестоящему должностному лицу, проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля полноты и качества предоставления государственной услуги

59. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется путем проведения руководителем и должностными лицами медицинской организации, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами медицинской организации положений Административного регламента, а также требований к заполнению, ведению и хранению документации получателей государственной услуги.

Периодичность осуществления контроля за предоставлением государственной услуги устанавливается руководителем медицинской организации. При этом контроль должен осуществляться не реже 1 раза в календарный год.

60. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов учреждения.

Ответственность должностных лиц медицинской организации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

61. Должностные лица медицинской организации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность, установленную трудовым законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля предоставления государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

62. Граждане, их объединения и организации имеют право на любые, предусмотренные действующим законодательством, формы контроля деятельности медицинской организации при предоставлении государственной услуги.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ

63. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц медицинских организаций и решений, принимаемых в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

64. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может быть жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги - требование Заявителя либо его законного представителя о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов.

Заявитель (либо его законный представитель) может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, Административным регламентом для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, Административным регламентом для предоставления государственной услуги, у Заявителя (либо его законного представителя);

- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и, принятыми в соответствии с ними, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, настоящим Административным регламентом;

- требование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, настоящим Административным регламентом;

- отказ медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

65. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

К жалобе могут быть приложены документы (либо их копии), подтверждающие доводы Заявителя (либо его законного представителя).

66. Заявитель (либо его законный представитель) имеет право на

ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы.

67. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на E-mail медицинской организации, указанных на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Крым. Жалобы на решения, принятые руководителем медицинской организации могут подаваться в Министерство здравоохранения Республики Крым.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно - телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Министерства здравоохранения Республики Крым, а также может быть принята при личном приеме Заявителя (либо его законного представителя).

68. Жалоба, поступившая в медицинскую организацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа медицинской организации или ее должностного лица в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

67. По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, Административным регламентом, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и, по желанию Заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

Действия (бездействие) должностных лиц, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления государственной услуги могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.