



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10.04.2013

№ 4117

О порядке работы медицинских организаций Астраханской области с сервисом «Запись на прием к врачу»

В целях обеспечения бесперебойной работы в системе электронной записи на прием к врачу, контроля за качеством обслуживания пользователей системы

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить региональную информационно-аналитическую медицинскую систему «Промед» (далее - РИАМС) региональной информационной системой сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» (далее - Сервис) и государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области».

2. Утвердить Порядок работы медицинских организаций Астраханской области с Сервисом (далее - Порядок).

3. Главным врачам государственных бюджетных учреждений здравоохранения Астраханской области:

3.1. Руководствоваться в работе Порядком, утверждённым настоящим постановлением.

3.2. Оказывать плановую медицинскую помощь только после предварительной записи с использованием Сервиса.

3.3. Разработать и утвердить инструкции для сотрудников работающих с Сервисом в учреждениях здравоохранения, с учетом выполняемых функций.

4. Отделу нормативно-правового обеспечения управления нормативно-правового, документационного обеспечения и контроля министерства здравоохранения Астраханской области (Галичкина О.А.) обеспечить включение настоящего постановления в электронную базу данных ООО «Информационный центр «КонсультантПлюс» и ООО «Астрахань-Гарант-Сервис».

5. Директору государственного бюджетного учреждения здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно-аналитический центр» (Шумеленковой В.Н.):

000628 *

5.1. Направить настоящее постановление двухдневный срок со дня его подписания в агентство связи и массовых коммуникаций Астраханской области, в семидневный срок - в Управление Министерства Юстиции Российской Федерации по Астраханской области, прокуратуру Астраханской области.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя министра здравоохранения Л.А. Гальцеву

Министр



И.Е. Квятковский

УТВЕРЖДЁН
постановлением
Министерства здравоохранения
Астраханской области
от 10.04.2013 № 4117

**Порядок работы медицинских организаций Астраханской области с
сервисом «Запись на прием к врачу»**

1. ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

АО - Астраханская область

МО - медицинская организация;

ЭР - электронная регистратура;

ЭН - электронное направление;

Медрегистратор - медицинский регистратор

Пациент - гражданин, обратившийся в государственную медицинскую организацию по месту жительства;

ТП - талон приема: время, выделенное в расписании врача на прием одного пациента;

ЕКС - единая корпоративная сеть;

РИАМС - региональная информационно-аналитическая медицинская система;

ТПГГ - территориальная Программа государственных гарантий оказания населению Астраханской области бесплатной медицинской помощи;

ОМС - обязательное медицинское страхование;

МО - СП - медицинское учреждение оказывающая специализированную и консультативную медицинскую помощь;

МО - ПН - медицинское учреждение, имеющее прикрепленное население;

Прикрепленное население - пациенты, выбравшие МО для получения первичной медико-санитарной помощи.

АПУ - амбулаторно - поликлиническое учреждение;

СУ - стационарное учреждение;

Администратор ЭР МО - лицо, ответственное за работу в Электронной регистратуре в медицинской организации;

УФ - учетная форма;

ОКМУ - общероссийский классификатор медицинских услуг.

2. ЦЕЛИ И СОСТАВ ДОКУМЕНТА

Настоящий Порядок определяет единые правила организации централизованной записи пациентов на прием к специалистам МО для получения первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических условиях.

Настоящий Порядок разработан с целью:

- обеспечения доступности медицинской помощи для населения АО;
- формирования единых правил записи пациента на прием к врачу;
- записи вызовов на дом и на последующие этапы лечения;
- повышения качества информации субъектов информационного обмена;
- повышения эффективности работы медицинского персонала при обслуживании граждан;
- обеспечения адекватности системы отчетности субъектов здравоохранения.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Сервис представляет собой централизованную систему управления потоками пациентов при оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях.

Необходимым условием использования системы является подключение подразделений медицинских организаций к ЕКС или информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Для работы используется единый Web-портал (единая база данных) с необходимыми для всех участников информационного обмена функциональными возможностями.

3.2. Порядок записи на прием в системе ЭР в плановом порядке.

Для получения своевременной первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент может выбрать один из предложенных способов записи на прием:

1. По телефону МО.
2. Через Интернет-портал www.doctor30.ru, круглосуточно.
3. Обратившись непосредственно в регистратуру (лично или через доверенное лицо) учреждения.

Запись пациента на прием в МО производится в соответствии с прикреплением к МО для оказания первичной медико-санитарной помощи. При отсутствии (несоответствии) отметки о прикреплении к МО в Базе

данных, перед визитом к врачу пациент обязан прикрепиться к МО. Прикрепление осуществляется в регистратуре МО на основании письменного заявления пациента.

3.3. Порядок записи на госпитализацию, внешние консультации и обследования в системе ЭР.

Госпитализация пациентов в СУ, а также направление на внешние консультации специалистами МО - СП, осуществляются на основании электронного направления (ЭН), формируемого МО - ПН.

В соответствии с ТПГГ срок ожидания пациентом плановой медицинской помощи в условиях поликлиники не должен превышать 10 рабочих дней, в условиях стационара - 20 дней.

3.4. Порядок формирования и заполнения расписания в системе ЭР.

3.4.1. Рабочее расписание приемов врачами и работы параклинических служб МО составляется не менее чем на 10 рабочих дней.

3.4.2. Расписание наличия плановых мест для госпитализации в стационар формируется на срок 20 дней.

3.4.3. В 17-00 текущего дня:

- завершается запись пациентов через систему ЭР на следующий день;
- автоматически происходит снятие ограничений (незаполненного резерва) на последующий день приема по специальностям: хирургия, травматология, гинекология, стоматология, дермато-венерология, отоларингология, офтальмология;
- открывается расписание работы служб на 11-й рабочий день для ЛУ;
- открывается наличие свободных плановых коек на 21 день для СУ.

4. ПОРЯДОК РАБОТЫ С СЕРВИСОМ «ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ»

4.1. Оператором регионального сервиса записи на прием к врачу Астраханской области www.doctor30.ru является государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно-аналитический центр».

4.2. Порядок информирования о правилах предоставления Сервиса:

4.2.1. Информацию о порядке предоставления Сервиса Пациенты могут получить по телефону при обращении в регистратуру Учреждения, на портале записи на прием к врачу www.doctor30.ru.

4.2.2. Информирование Пациента осуществляется посредством:

- портала записи на прием к врачу www.doctor30.ru;
- размещения настоящих Рекомендаций на информационных стендах и на официальном сайте Учреждения;
- информирования Пациента о Сервисе медицинским регистратором Учреждения.

Информация о Сервисе является открытой и общедоступной для всех заинтересованных лиц.

4.2.3. Для получения информации о процедуре предоставления Сервиса Пациент вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону в регистратуру Учреждения;
- в письменном виде к главному врачу Учреждения.

4.2.4. Лица, ответственные за предоставление Сервиса, осуществляют информирование Пациентов:

- о месте нахождения и графике работы врачей-специалистов Учреждения;
- о справочных телефонах;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления Сервиса.

4.2.5. Основными требованиями к форме и характеру информирования Пациентов о порядке предоставления Сервиса являются:

- достоверность и полнота информации;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

4.2.6. Информационные стенды оборудуются для Пациентов в доступном месте в помещениях Учреждения. На информационных стендах должна содержаться следующая обязательная информация:

- режим работы Учреждения;
- информация об официальном сайте Учреждения (при наличии);
- телефоны регистратуры;
- перечень документов, представляемых Пациентом для возможности воспользоваться Сервисом;
- краткое описание процедур предоставления Сервиса;
- информация о вышестоящих организациях;

- информация о правилах пользования инфоматами;
- информация о портале www.doctor30.ru.

При изменении условий и порядка предоставления Сервиса, информация должна быть своевременно откорректирована.

4.3. Сроки и условия предоставления Сервиса.

4.3.1. Запись Пациентов на прием в электронном виде осуществляется круглосуточно без выходных и праздничных дней.

4.4. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Сервиса:

4.4.1. Основанием для отказа в записи на прием через Интернет и обслуживании может быть:

- запись на приём к врачу Учреждения снята по требованию Пациента;
- отсутствие полиса обязательного медицинского страхования в момент записи;
- отсутствие приема специалиста необходимого профиля в данном учреждении;
- отсутствие свободных боек на прием к нужному специалисту;
- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения, или видимые признаки подделки.

4.4.2 Отсутствие документа, удостоверяющего личность, или полиса ОМС не является основанием для отказа в записи на прием к врачу при состояниях, требующих оказания экстренной медицинской помощи. В этом случае Пациента информирует сотрудник регистратуры о порядке оказания медпомощи при отсутствии полиса ОМС.

4.5. Услуга предоставляется бесплатно.

5. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ С СЕРВИСОМ.

5.1. Работа и взаимодействие всех МО происходит в режиме on-line в едином информационном поле.

5.2. Расписание работы, длительность врачебных приемов и работа параклинических служб МО определяется администрацией МО в соответствии с установленной продолжительностью рабочего времени дня медицинских работников и установленной нормой времени (или нормой нагрузки) для врачей амбулаторного приема, а также нормативными документами Министерства здравоохранения Российской Федерации, определяющими нормы времени на то или иное исследование, процедуру, манипуляцию.

5.3. Администрация МО вправе регулировать объемы врачебных приемов для записи по телефону и интернету (ограничение, расширение), путем резервирования или введения дополнительных бинок в зависимости от укомплектованности врачебными кадрами и нормой нагрузки врача.

5.4. В МО приказом руководителя назначается лицо, ответственное за работу с электронной регистратурой - Администратор ЭР МО. Администратор ЭР МО присваивает пароли пользователям системы в МО, контролирует их работу в системе.

5.5. Порядок формирования расписания приема граждан врачами

5.6. Расписание работы врачей МО может быть следующих видов:

- утвержденное - расписание, содержащее утвержденные руководителем МО будущие периоды приема граждан врачами;

- фактическое - расписание, действующее на текущую дату, с учетом необходимости внесения изменений в утвержденном ранее расписании приема граждан врачами.

5.7. Своевременное предоставление информации, необходимой для ведения расписания приемов врачами МО обеспечивают следующие работники МО:

- руководитель МО;
- заведующий регистратурой;
- оператор-методист или регистратор МО (Медрегистратор).

5.8. Руководитель МО:

- утверждает расписание работы врачей;
- создает набор правил расписания, характеризующихся признаками цикличности (четные/нечетные дни недели), временем начала и окончания работ, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней, временным периодом действия расписания, временным диапазоном, с указанием врача.

5.9. Заведующий регистратурой составляет расписание, руководствуясь:

- штатным расписанием работников;
- графиком работы врачей, с учетом праздничных, рабочих дней и др.;
- графиком отпусков работников МО;
- действующими правилами формирования расписания, утверждаемыми в МО, характеризующихся признаками цикличности (четные/нечетные дни недели), временем начала и окончания работ, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней, табелем учета рабочего времени врачей.

5.10. Расписание приема граждан врачами МО должно включать

следующие параметры и свойства:

- наименование и № кабинета, ФИО врача;
- специализацию (профиль) врача;
- вид услуги - ее наименование согласно ОКМУ;
- вид записи - автоматическая запись, запись с подтверждением, запись по листу ожидания;

• длительность оказания услуги по установленным индивидуальным нормам нагрузки врачей амбулаторно - поликлинических учреждений (подразделений) в зависимости от конкретных условий (демографического состава населения, заболеваемости, инвалидности, компактности участков, обеспеченности автотранспортом, эпидемических ситуаций и др.).

5.11. Оператор-методист или регистратор МО (Медрегистратор):

- заполняет расписание в РИАМС;
- формирует строки расписания на заданный период времени.

5.12. Расписание должно быть заполнено минимум на 10 рабочих дней для АПУ и на 20 дней для СУ. Возможно формирование расписания на более длительные сроки при неизменном графике работы.

5.13. Администратор ЭР МО в ежедневном порядке проводит актуализацию действующего расписания.

5.14. Запись пациента на прием в штатном режиме доступна на 10 рабочих дней для АПУ. На плановое лечение в условиях стационара - на 20 дней.

5.15. Для записи пациентов, состоящих на диспансерном учете и требующих динамического наблюдения, на более отдаленные сроки формируется Лист планирования приема (запись производится по назначению лечащего врача).

5.16. Для специалистов, ведущих прием без предварительной записи (в порядке «живой» очереди), обязательным является указание интервала времени приема.

5.17. При отсутствии свободных бирок на плановый прием пациент ставится в очередь с последующей записью на свободное или резервное время работниками МО с обязательным оповещением пациента о дате и времени визита.

5.18. Администратором ЭР МО производится общий мониторинг состояния очереди ожидания на прием.

5.19. В программе предусмотрено 4 типа врачебных приемов.

В зависимости от типа приема фамилии врачей выделены отдельным цветом:

- плановый прием по установленному заданию (запись доступна всеми способами, указанными в пункте 3.2- настоящего Порядка)
- платный прием (запись формируется специалистами МО);
- прием без предварительной записи (в порядке «живой очереди» - запись не производится, в расписании указывается интервал времени приема врача);
- плановый прием по ЭН пациентов из других МО.

В программе предусмотрено 7 видов записи (талонов приема), выделенных разным цветом:

- свободные ТП, запись доступна всеми способами;
- резервные ТП - оставляются для повторных приемов, диспансерных осмотров и прочее, запись доступна только специалистам МО;
- дополнительные ТП - вносятся администратором ЭР МО или врачом для уплотнения расписания, запись доступна всеми способами;
- платные ТП - запись производится только специалистами МО;
- «внешние ТП» - вносятся для разграничения приема и выделения времени на внешние консультации у врачей, ведущих консультативный прием пациентов других районов города и области. На этот тип бирок возможна запись пациентов из других МО по ЭН;
- прием без предварительной записи (в порядке «живой очереди»), ТП не формируются, в расписании указывается интервал времени приема врача;
- занятые ТП - запись на них невозможна.

5.20. Порядок изменения параметров заказанной Услуги.

5.20.1. Если прием врачом записанного гражданина стал недоступен по инициативе МО, гражданин информируется об этом по телефону. Пациенту Медрегистратором должно быть предложено альтернативное время приема. Для изменения параметров записи гражданина на прием к врачу, работник регистратуры МО должен внести соответствующие изменения, включающие данные о дате и времени приема, ФИО врача.

5.20.2. Основанием, влекущим изменение параметров записи, является необходимость внесения изменений в фактическое расписание в связи с:

- внеплановым отпуском врача;

• экстренными изменениями в расписании по причине болезни врача или других обстоятельств.

5.21. В случае необходимости внесения изменений в утвержденное ранее расписание приема граждан врачами, по решению руководителя МО, ответственный работник незамедлительно вносит изменения в установленный график приемов. Основанием для внесения изменений в утвержденное расписание приема граждан врачами МО являются экстренные изменения в расписании по причине болезни врача, внепланового отпуска или других обстоятельств.

5.22. Если изменения в расписании влекут необходимость переноса даты и времени приема граждан, ранее записавшихся на прием к данному врачу, изменение даты и времени приема производится по правилам, указанным ниже.

5.23. Граждане, записавшиеся на прием к врачу до момента изменения расписания, должны уведомляться об изменениях в расписании приема и возможностях переноса даты приема по телефону.

5.24. Изменения в фактическом расписании приема граждан врачами в связи с экстренными изменениями по причине болезни врача, внепланового отпуска или других обстоятельств.

5.24.1. Запись граждан на прием в период отсутствия врача на рабочем месте осуществляется следующим образом - граждане, прикрепленные к участку отсутствующего врача-терапевта, врача-педиатра, врача общей практики (семейного врача), врача-стоматолога, врача-гинеколога записываются на прием к любому другому участковому врачу аналогичной специальности, ведущему прием в МО в период отсутствия данного врача.

5.24.2. Граждане, записывающиеся на прием к врачу в первый день его отсутствия, должны уведомляться о факте отсутствия врача и невозможности приема им в данный день по телефону.

5.24.3. Таким гражданам предлагается записаться на прием к врачу, замещающему отсутствующего. Граждане, записавшиеся на прием к врачу на последующие дни, должны уведомляться о начале и о предполагаемых сроках отсутствия данного врача, о его временных заместителях и графике их приема по телефону. Ответственным за оповещение является заведующий регистратурой.

6. АЛГОРИТМ ЗАПИСИ ПО ТЕЛЕФОНУ

6.1. Прием звонков от пациентов производится строго по алгоритму.

6.2. Гражданин при телефонном обращении в МО для подачи заявки на прием к врачу предоставляет следующую обязательную информацию о себе:

- ФИО;
- единый номер полиса ОМС или СНИЛС или документ удостоверяющий личность;
- номер контактного телефона.

6.3. Оператором осуществляются следующие основные учетные действия:

- определение профиля необходимого специалиста;
- выбор удобного для визита к врачу времени;
- идентификация пациента по Базе данных;
- информирование пациента о произведенной учетной записи.

7. ПОРЯДОК ЗАПИСИ НА ПРИЕМ

7.1. Запись на прием к врачам терапевтам, терапевтам-участковым, педиатрам, педиатрам-участковым, врачам общей (семейной) практики, осуществляется всеми способами (п. 3.2 настоящего Порядка).

7.2. При осуществлении приема без предварительной записи (в порядке «живой очереди»), пациент информируется о часах приема врача.

7.3. Запись на прием к врачам по специальности: хирургия, травматология, гинекология, стоматология, отоларингология, офтальмология, осуществляется:

- для прикрепленного к МО - ПН пациента - всеми способами (п. 3.2 настоящего Порядка);

- для неприкрепленного к МО - ПН пациента - по ЭН от врача МО -ПН.

7.4. Запись на прием к врачам по специальностям: аллергология, дермато-венерология, гастроэнтерология, гематология, иммунология, инфекционные болезни, кардиология, неврология, нефрология, онкология, пульмонология, психотерапия, ревматология, эндокринология, ангиохирургия, нейрохирургия, ортопедия, колопроктология, урология, торакальная хирургия производится:

- непосредственно лечащим врачом на любые свободные или резервные ТП в МО-ПН; по ЭН в другие МО;

- операторами регистратур (медрегистратор) МО на любые свободные или резервные ТП в МО при наличии направления лечащего врача;

- на консультативный прием в МО второго и третьего уровня оказания медицинской помощи непосредственно лечащим врачом и (или) операторами регистратур (медрегистратор) МО - ПН, МО-СП.

7.5. При отсутствии в расписании на период 10 рабочих дней в одном из подразделений МО на конкретный профиль мест доступных для записи, оператор предлагает запись по этому профилю в любое другое подразделение (филиал) МО.

7.6. Если в расписании на период 10 рабочих дней во всех подразделениях МО на конкретный профиль нет мест доступных для записи, то оператор ставит пациента в очередь на запись по профилю, с обязательным указанием контактного телефона.

7.7. В случае отмены приема врача, оператор МО информирует пациента об отмене приема.

7.8. Порядок обращения Пациента для предоставления Сервиса.

7.8.1. Если Пациент ни разу не обращался в медицинскую организацию, то при первичном обращении запись осуществляется только через регистратуру для внесения информации о Пациенте в базу данных медицинской организации.

7.8.2. Гражданину необходимо предъявить регистратору МО следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность, согласно Федеральному закону РФ;

- полис ОМС;

- СНИЛС (при наличии).

7.8.3. Гражданин должен предоставить оригиналы документов, либо их надлежащим способом заверенные копии. Требования регистратора МО о предъявлении документов, не указанных выше, не допускаются.

7.9. При обращении Пациента непосредственно в регистратуру для записи на прием к врачу или при записи по телефону Медрегистратор:

- проверяет наличие актуальных данных о Пациенте в базе данных населения;

- записывает Пациента на прием.

7.10. При повторном приеме (в рамках одного случая лечения) Пациент обращается в регистратуру только в случае необходимости уточнить

какие-либо сведения (данные паспорта, полиса и т.д.). Талон амбулаторного Пациента при повторном обращении к врачу не печатается.

В день приёма предварительно записавшемуся пациенту необходимо за 5-10 минут прийти к врачу. В случае записи в день обращения пациент обращается в регистратуру в порядке очереди за 15-20 минут до приёма врача.

7.11. В случае отсутствия у Пациента полиса ОМС Медрегистратор разъясняет Пациенту о необходимости обратиться в страховую медицинскую компанию для оформления полиса ОМС.

7.12. Если запись осуществляется к участковым врачам, Медрегистратор проверяет прикрепление Пациента к врачебному участку поликлиники.

7.13. Порядок действий Медрегистратора для организации предоставления услуг.

7.14. Медрегистратор обеспечивает:

- поддержание в актуальном состоянии информацию для населения о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приема, номеров кабинетов;
- формирование и поддержание в актуальном состоянии расписания работы врачей;
- поддержание в актуальном состоянии информации о порядке предварительной записи на прием к врачам.

7.15. В целях подготовки «талонов амбулаторного пациента» по пациентам, предварительно записавшимся на прием через регистратуру, по телефону, или через Интернет, для передачи врачу, медрегистратор(ы) регулярно просматривают график приема пациентов, записавшихся на прием на следующий день.

7.16. Медрегистратор, накануне даты приема Пациентов, записавшихся на прием к врачу через регистратуру, по телефону или через Интернет:

- распечатывает список Пациентов (рекомендация - проверить наличие у Пациента полиса ОМС по регистру застрахованных АО);
- готовит карты Пациентов и печатает «Талоны амбулаторного пациента»;
- подготовленные амбулаторные карты с «Талонами амбулаторного пациента» вместе со списком Пациентов передает врачам.

8. ЭЛЕКТРОННЫЙ УЧЕТ НАПРАВЛЕНИЙ И ЗАПИСЬ ПАЦИЕНТОВ

8.1. Обязательному электронному учету в МО - ПН подлежат все ЭН, выданные прикрепленному населению для оказания медицинской помощи в амбулаторных, в том числе консультативной помощи и восстановительного лечения в МО-исполнителях (другие юридических лицах), выдаваемые в плановом или экстренном порядке.

8.2. МО - ПН осуществляют следующие основные учетные действия:

- электронный учет направлений на оказание стационарной, консультативной помощи и восстановительного лечения в другие МО (МО-исполнители);

- выдачу на руки пациентам машинопечатной формы направления с уникальной нумерацией бланков;

- запись пациентов в плановом порядке к МО-исполнителю, производится в двух вариантах:

А. запись на свободное время;

Б. постановка в очередь в Лист ожидания при отсутствии свободного времени.

8.3. МО-исполнители осуществляют следующие основные учетные действия:

- формирование и актуализацию расписания приема врачебного персонала поликлинических и параклинических служб, плановых госпитализаций стационаров;

- контроль наличия направления от МО - ПН;

- работа с Листом ожидания;

- перераспределение пациентов в случае форс-мажорных обстоятельств.

8.4. Формирование электронного направления (ЭН).

8.4.1. ЭН формируется МО - ПН для направления пациентов в другие МО (МО-исполнители) для оказания стационарной, консультативной помощи и восстановительного лечения в соответствии с медицинскими показаниями и стандартами лечения.

8.4.2. Основными способами учета и выдачи машинопечатных направлений является централизация их выдачи во время рабочего дня поликлинических подразделений МО-ПН, т. е. первоначального электронного учета с последующей печатью направления.

8.4.3. В зависимости от технической оснащенности МО и организации работы, местом выдачи может быть регистратура, центр выдачи льготных рецептов, рабочее место врача и другие.

8.4.4. Необходимо осуществлять учет ЭН в день выдачи направления пациенту или на следующий рабочий день в случае выдачи направлений на дому.

8.4.5. При учете ЭН обязательными для заполнения являются следующие данные:

- МО - ПН (кто направляет пациента);
- номер направления;
- тип направления (на восстановительное лечение, на госпитализацию, на консультацию, на обследование);
- МО - исполнитель (куда направляется пациент);
- профиль (по которому направляется пациент);
- тип госпитализации (экстренно или планово, в случае, если направление на госпитализацию);
- Ф.И.О. пациента;
- дата рождения пациента;
- данные полиса ОМС пациента;
- диагноз (МКБ-10);
- обоснование направления;
- Ф.И.О. медицинского работника, направившего пациента;
- заведующий отделением, подтвердивший направление;
- дата направления;
- контактный телефон МО - ПН для обратной связи с МО - исполнителем;
- контактный телефон пациента.

8.4.6. При формировании ЭН производится запись пациента к МО - исполнителю путем доступа к расписанию и резервирования места для пациента.

8.4.7. При записи пациента на свободное время пациенту сразу сообщается дата и время предстоящего визита к МО - исполнителю с внесением информации в печатную форму направления.

8.4.8. В случае отсутствия свободного времени информация помещается в Лист ожидания на консультацию, восстановительное лечение, госпитализацию, обследование. Пациенту выдается машинопечатная форма направления без указания даты и времени визита с последующим

информированием пациента МО - ПН о предполагаемой дате визита.

9. РАБОТА С ЛИСТОМ ОЖИДАНИЯ

9.1. Постановка записи пациента в Лист ожидания производится при отсутствии свободных мест в записи на прием или при отсутствии свободных мест на плановую госпитализацию, консультацию, восстановительное лечение, обследование в расписании МО-исполнителя в рамках установленных сроков записи.

9.2. Администратором ЭР МО - ПН или врачом производится мониторинг состояния очереди ожидания на прием. Перемещение записи пациента из Листа ожидания на вновь открытую свободную, дополнительную или резервную бирку производится оператором МО с обязательным оповещением пациента о дате и времени приема.

9.3. Администратором ЭР МО - исполнителя производится мониторинг состояния очереди направлений на госпитализацию, консультацию, восстановительное лечение, обследование.

Перемещение записи из Листа ожидания производится на ближайшее свободное место с обязательным оповещением направляющего МО (МО - ПН) о дате госпитализации, консультации, обследования пациента. МО - ПН оповещает пациента о месте, дате и времени госпитализации, консультации, обследования.

Удаление из Листа ожидания без указания причины невозможно.

10. ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ ВЕТЕРАНОВ

10.1. Порядок реализации права внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан в государственных учреждениях здравоохранения Астраханской области определен ТПГТ.

10.2. Внеочередное право получения медицинской помощи имеют следующие категории граждан, указанные в статьях 14-19 и 21 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»; в статье 11 Федерального закона от 9 июня 1993 года № 5142 - 1 «О донорстве крови и ее компонентов»:

- инвалиды войны;
- участники Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;

- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года, но менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами и медалями СССР за службу в указанный период;

- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

- члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;

- награжденные знаком «Почётный донор РФ».

В Базе данных эта категория граждан отражается специальным значком.

10.3. При отсутствии свободных мест в записи к необходимому врачу первичного звена на конкретную дату, для записи данной категории граждан в расписание вносятся дополнительные талоны приема. Количество вводимых дополнительных ТП определяется Администрацией МО. Количество лиц данной категории, записанных на прием, учитывается отдельно в отчетных формах.

10.4. При непосредственном обращении граждан в МО для получения первичной медико-санитарной помощи внеочередное оказание медицинской помощи осуществляется на основании документа, удостоверяющего право гражданина на внеочередное оказание медицинской помощи.

11. ПРИЕМ ПАЦИЕНТОВ ВНЕ ПЛАНОВОЙ ОЧЕРЕДНОСТИ

11.1. Прием пациентов в поликлинике вне плановой очередности осуществляется в день обращения.

11.2. Необходимость внепланового приема, консультации, обследования определяется медицинским работником МО, регулируется и контролируется Администрацией МО.

12. ЗАПИСЬ ВЫЗОВОВ НА ДОМ

12.1. Запись вызовов на дом производится в день обращения.

12.2. Вызова принимаются только к врачам терапевтам-участковым, педиатрам-участковым, врачам ВОП (семейным врачам).

12.3. Для каждого отдельного участка в соответствии с распределением участков в МО формируется электронная форма Журнала записи вызовов врачей на дом (УФ 031/У).

12.4. Запись вызовов производится с 8.00 до 17.00 следующими способами:

- по телефону МО;
- непосредственно обратившись в регистратуру поликлиники.

12.5. Распределение вызовов, передача их врачу, контроль за своевременным обслуживанием регламентируется внутренним документом по МО.

12.6. В электронную форму Журнала записи вызовов вносится следующая информация:

- тип вызова (выбор по классификатору);
- повод (выбор повода по классификатору поводов);
- адрес обращения;
- данные пациента (поиск по картотеке РИАМС);
- отметка о наличии домофона и (или) код доступа;
- время приема вызова.

12.7. Вызова, оставшиеся по каким-либо причинам без отметки о взятии на обслуживание, передаются регистратором для обслуживания дежурному врачу.

12.8. Диспетчера отделения (кабинета) неотложной помощи также используют данный функционал для записи вызовов по той же схеме.

12.9. Отчетность по количеству обслуженных вызовов и нагрузкам формируется в ежедневном режиме.

12.10. «Активные» вызова планируются и регистрируются врачом самостоятельно.

13. ЗАПИСЬ ВЫЗОВОВ НА ДОМ ВРАЧАМ-СПЕЦИАЛИСТАМ

13.1. Запись вызова на дом врачам-специалистам производится только из поликлиники врачом терапевтом-участковым, педиатром-участковым, врачом общей (семейной) практики.

13.2. Консультации на дому врачами - специалистами проводятся пациентам, ограниченным в возможностях передвижения по состоянию здоровья.

13.3. Время для оказания консультативно-диагностической помощи врачом - специалистом на дому регламентируется внутренним документом по МО.

13.4. Электронная форма Журнала записи вызовов врача на дом (УФ 031/У) врачом-специалистом формируется на конкретного врача.

13.5. Электронная форма Журнала записи вызовов врача на дом (УФ-031 У) формируется врачом-специалистом по общепринятой схеме.

13.6. Распределение вызовов, передача их врачу, контроль за своевременным обслуживанием регламентируется внутренним документом по МО.

13.7. Отчетность по количеству обслуженных вызовов и нагрузкам формируется в ежедневном режиме.

14. ЗАПИСЬ НА ОБСЛЕДОВАНИЯ НА ДОМУ (АНАЛИЗ КРОВИ, ЭКГ)

14.1. Обследования на дому проводятся пациентам, ограниченным в возможностях передвижения по состоянию здоровья.

14.2. Запись на обследования производится только из поликлиники врачом терапевтом - участковым, педиатром-участковым, врачом общей (семейной) практики по медицинским показаниям.

14.3. Для каждого вида исследований формируется Лист ожидания исследования.

14.4. Лист ожидания формируется по общепринятой схеме.

14.5. Передача вызова, контроль за своевременным обслуживанием регламентируется внутренним документом по МО.

14.6. Отчетность по количеству обслуженных вызовов формируется в ежедневном режиме.