#  Порядок

# по осуществлению записи пациентов на прием к врачу

Предварительная запись организуется посредством:

* Телефонной связи по номеру регистратуры поликлиники.
* Обращения непосредственно в регистратуру поликлиники.
* Через электронные терминалы («инфоматы»), установленные в фойе поликлиники.
* Электронной записи через интернет на сайте Госуслуг и Регистратура40.рф, где пациент также может узнать расписание работы врачей поликлиник.
* Единого Call-центра по телефону 122.

**Единый Порядок организации записи на прием к врачу в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи в Калужской области на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов.**

Срок ожидания для планового больного:

·  приема участкового врача — не более 24 часов;

. прием врача специалиста – не более 14 дней;

· лабораторных исследований — не более 14 дней;

· диагностических исследований — не более 14 дней;

При отсутствии необходимого специалиста узкого профиля после осмотра участковым врачом гражданин может быть направлен в другое лечебное учреждение для получения необходимой консультации (лечения).

Расписание приема медицинского персонала и работы лечебно-диагностических кабинетов необходимо составлять на срок не менее одного месяца.

Горизонт доступной записи к врачам всех специальностей должен составлять 14 дней для всех источников записи.

Дети первого года жизни для проведения профилактического осмотра согласно действующего приказа Министерства здравоохранения РФ записываются на прием к врачам узким специалистам и на инструментальные методы обследования участковой медицинской сестрой с указанием времени приема врача и времени проведения обследования.

Ответственным за организацию лечебного процесса, составление графиков работы и дежурства врачебного персонала является заведующий поликлиникой.

**I. Организация записи на прием к врачам в регистратуре**

1. При обращении пациента в регистратуру лично или по телефону, запись осуществляет регистратор на рабочем месте посредством программного комплекса «ЕЦП»:

1.1. на прием к участковому врачу:

- запись осуществляется в день обращения, на следующий день или на любой другой день по желанию пациента в срок 14 дней. Если на участке отсутствует педиатр, в случае отпуска педиатра, нахождения на курсах повышения квалификации, на листе нетрудоспособности пациент направляется к другому педиатру.

1.2. на прием к специалистам узкого профиля: [эндокринологу](http://pandia.ru/text/category/yendokrinologiya/), [кардиологу](http://pandia.ru/text/category/kardiologiya/), неврологу, [гастроэнтерологу](http://pandia.ru/text/category/gastroyenterologiya/), нефрологу, аллергологу, отоларингологу:

- граждане, состоящие на диспансерном учете у профильного специалиста и внесенные в регистр диспансерных больных, могут быть записаны на прием к данному специалисту без предварительного посещения участкового врача.

- если гражданин не состоит на диспансерном учете у профильного специалиста, запись осуществляется к участковому врачу для решения вопроса о необходимости консультации узкого специалиста и о времени организации консультации.

1.3. на прием к специалистам узкого профиля (офтальмологу, [хирургу](http://pandia.ru/text/category/hirurgiya/), [травматологу](http://pandia.ru/text/category/travmatologiya/), [урологу](http://pandia.ru/text/category/urologiya/), гинекологу, фтизиатру):

- запись осуществляется в день обращения, на следующий день или на любой другой день по желанию пациента в срок 14 дней.

1.4. В детских поликлиниках организация записи на прием к врачам узких специальностей регулируется заведующей поликлиникой на основании соответствующего приказа по ЛПУ.

**II. Организация медицинской помощи по экстренным показаниям**

2.1. Предоставление в амбулаторно-поликлинических учреждениях гражданам первичной медико-санитарной помощи по экстренным показаниям, вызванным внезапным ухудшением состояния здоровья, осуществляется без предварительной записи и независимо от прикрепления к поликлинике. При отсутствии на момент обращения врача нужной специальности, вопрос об экстренной консультации решается через заведующего отделением (поликлиникой)

2.2. Отсутствие полиса обязательного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в экстренной медицинской помощи.

2.3. При экстренном характере обращения пациента в поликлинику, регистратор направляет больного на приём в доврачебный кабинет, с последующим направлением (при необходимости) к дежурному врачу согласно графику дежурств, утвержденному администрацией поликлиники.

**III. Организация записи на прием к врачам на амбулаторном приеме:**

3. На первичном приёме у участкового врача, врача узкого профиля:

3.1. в случае решения лечащего врача о необходимости консультации любого специалиста узкого профиля или необходимости проведения обследования посредством программного комплекса «ЕЦП», на рабочем месте врачом (медицинской сестрой кабинета) осуществляется запись на повторный приём или на прием к врачу узкого профиля (при необходимости).

При отсутствии технической возможности (неполадки в сети), медицинская сестра записывает данные пациента на бумажном носителе (в журнале), при устранении неполадок медицинская сестра записывает пациента и по телефону сообщает дату и время записи;

При отсутствии свободной записи к специалисту, медицинская сестра вносит пациента в Лист ожидания в программе «ЕЦП», оператор в ежедневном режиме отслеживает Лист ожидания, при возможности записи- записывает пациента и по телефону сообщает дату и время записи.

3.2 запись на повторный прием осуществляется на рабочем месте врачом педиатром или врачом узким специалистом посредством программного комплекса «ЕЦП», запись осуществляет медицинская сестра кабинета. При отсутствии технической возможности (неполадки в сети) медицинская сестра записывает данные пациента на бумажном носителе (в журнале), при устранении неполадок медицинская сестра записывает пациента и по телефону сообщает дату и время записи. При отсутствии свободной записи к специалисту, медицинская сестра вносит пациента в Лист ожидания в программе «ЕЦП», оператор в ежедневном режиме отслеживает Лист ожидания, при возможности записи- записывает пациента и по телефону сообщает дату и время записи.

3.4При направлении пациента на консультацию к специалистам ГБУЗ КО «Калужская областная клиническая детская больница», запись производится из кабинета врача, который направляет пациента, медицинской сестрой кабинета. Пациенту предоставляется направление в электронном варианте и статистический талон. При отсутствии свободного времени для записи, медицинская сестра записывает данные пациента на бумажном носителе (в журнале), при появлении записи медицинская сестра записывает пациента и по телефону сообщает дату и время записи. Направление в электронном варианте и статистический талон оставляет в регистратуре.

**IV. Организация записи на прием к врачам через электронный терминал «инфомат» и Интернет**

4. При записи на прием к участковому врачу через «инфомат» или сеть Интернет гражданин сам выбирает дату и время и осуществляет запись.

4.1 Перечень специальностей врачей ГБУЗ КО «Детская городская больница», расписание которых должно быть доступно для самостоятельной записи на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), региональном портале пациента «регистратура40.рф», посредством инфоматов, расположенных в медицинских организациях, колл-центров и регистратур медицинских организаций:

* врач–детский хирург;
* врач–акушер–гинеколог;
* врач–оториноларинголог;
* врач–офтальмолог;
* врач–педиатр участковый;
* врач–фтизиатр.

На прием к специалистам узкого профиля: хирургу, гинекологу, оториноларингологу, офтальмологу, фтизиатру граждане могут осуществлять запись без ограничений на удобные им дату и время.

4.1. на прием к специалистам узкого профиля: [эндокринологу](http://pandia.ru/text/category/yendokrinologiya/), [кардиологу](http://pandia.ru/text/category/kardiologiya/), неврологу, [гастроэнтерологу](http://pandia.ru/text/category/gastroyenterologiya/), аллергологу, ортопеду:

- граждане, состоящие на диспансерном учете у профильного специалиста и внесенные в регистр диспансерных больных, могут записаться на прием к данному специалисту без предварительного посещения участкового врача.

- при первичном посещении специалиста узкого профиля, необходимо направление от участкового врача.

4.3. При большом потоке больных, отпуске или болезни врачей поликлиник, а также прочих форс-мажорных обстоятельствах запись на прием через «инфомат» или сеть Интернет для граждан может быть ограничена (до 30% от общего времени приема врача) по решению главного врача после проведенного анализа причин чрезмерного заполнения записи и согласования его с министерством здравоохранения области. В этом случае, приказом по лечебно-профилактическому учреждению, вводится временный порядок, ограничивающий данные виды записи на прием к врачам. Информация о введении временных ограничений записи к врачам должна быть направлена в министерство здравоохранения и размещена на информационных стендах, в т. ч. возле регистратуры, и на официальных сайтах ЛПУ.

**V.При отсутствии записи в системе «ЕЦП» к какому-либо из врачей или листе нетрудоспособности врача:**

**5.1.** регистратору или медицинской сестре кабинета в этом случае:

- Необходимо внести пациента в Лист ожидания;

- Сверить телефон родителей в ЭМК пациента;

-После этого сообщить зав. поликлиникой или старшей медсестре о невозможности записи;

-После появления записи связаться с родителями и записать ребенка на прием;

-Отказать в записи можно только по распоряжению зав. поликлиникой или старшей медсестры

**5.2.** зав. поликлиникой или старшая медсестра

**-** разместить запись к специалисту в системе «ЕЦП», если этов их компетенции;

**-**сообщить зам. главного врача по поликлинике, что запись невозможна, если это не в их компетенции.

**VI. При листе нетрудоспособности кого-либо из узких специалистов в своей поликлинике**

6.1. Регистраторсообщает зав. поликлиникой или старшей медсестре;

6.2 Зав. поликлиникой или старшая медсестрасообщают об отсутствии врача зам. главного врача по поликлинике и совместно распределяют пациентов по врачам данной специальности в другие поликлиники.

Отказать в записи по причине болезни врача нельзя.