

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Комитета по
здравоохранению
от 11 марта 2015 г. № 80-р

РЕГЛАМЕНТ

**государственных учреждений здравоохранения, находящихся в ведении
исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга,
по предоставлению услуги в электронном виде
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»**

I. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Регламента являются отношения в сфере охраны здоровья граждан в Российской Федерации, возникающие между заявителями и государственными учреждениями здравоохранения, находящимися в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Санкт-Петербурге (далее – учреждения здравоохранения).

Учреждения здравоохранения, Центры записи на прием к врачу по телефону (далее – Центры записи к врачу), Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее - МИАЦ), сайты записи на прием к врачу, инфоматы образуют Единую систему электронной записи на прием к врачу в Санкт-Петербурге, обеспечивающую информационное взаимодействие между ее участниками, работающими по настоящему Регламенту, и предоставляющую гражданам возможность записи на прием к врачу в учреждения здравоохранения.

1.2. Заявителями являются:

1.2.1. Физические лица (далее пациенты) - граждане Российской Федерации, а также лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации, а также их законные представители.

1.2.2. Правом на получение услуги обладают заявители, указанные в пункте 1.2.1 настоящего Регламента, а также их представители при предъявлении документов, подтверждающих их полномочия в соответствии с действующим законодательством.

Настоящий Регламент не регулирует организацию приема при обращении

в государственные учреждения здравоохранения, находящиеся в ведении исполнительных органов власти Санкт-Петербурга пациентов, которым требуется оказание экстренной медицинской помощи; запись к врачу, у которого пациент состоит на диспансерном учете; повторное посещение врача по одному случаю заболевания, назначенное врачом.

1.2.3. Пациенты, имеющие право на получение медицинской помощи во внеочередном порядке в учреждениях здравоохранения, могут воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в электронном виде, в соответствии с настоящим Регламентом, либо обратиться в регистратуру учреждения здравоохранения и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу (далее – Услуга)

1.3.1. В предоставлении услуги участвуют: Учреждения здравоохранения, сайты записи на прием к врачу. Информация о перечне учреждений здравоохранения, представляющих Услугу, с указанием адресов, телефонов, официальных сайтов, адресов электронной почты, размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет):

на Официальном сайте Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга (www.zdrav.spb.ru);

на сайте «Официальный портал записи на прием к врачу в Санкт-Петербурге» (www.gorzdrav.spb.ru).

Информация о телефонах Центров записи к врачу представлена в приложении № 2 к настоящему Регламенту и на Официальном сайте Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга (www.zdrav.spb.ru).

1.3.2. Информацию об учреждениях, указанных в пункте 1.3.1 настоящего Регламента, заявители могут получить следующими способами:

направление запросов в письменном виде по адресам учреждений здравоохранения, указанным в пункте 1.3.1 настоящего Регламента, в электронном виде по адресам электронной почты, указанных учреждений здравоохранения;

по справочным телефонам специалистов учреждений здравоохранения, указанным в пункте 1.3 настоящего Регламента;

по телефону «Горячей линии» Комитета по здравоохранению для обращений граждан: (812) 635-55-77;

по телефону информационно-справочной службы «Здоровье города»: (812) 635-55-63;

по телефону Территориального фонда обязательного медицинского страхования для обращений граждан: (812) 703-73-01;

на Портале «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» (www.gu.spb.ru);

в сети интернет на официальных сайтах учреждений здравоохранения, указанных в пункте 1.3.1 настоящего Регламента;

при личном обращении на прием к специалистам учреждений здравоохранения.

На стендах в регистратуре учреждений здравоохранения размещается следующая информация:

- наименование Услуги;
- порядок предоставления Услуги;
- информация о Центре записи к врачу и графике работы;
- информация о сайте «Официальный портал записи на прием к врачу в Санкт-Петербурге» (www.gorzdrav.spb.ru);
- перечень категорий граждан, имеющих право на получение Услуги;
- перечень документов, необходимых для получения Услуги;
- адреса инфоматов для получения Услуги;
- телефон «Горячей линии» Комитета по здравоохранению для обращений граждан: (812) 635-55-77.

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу». Краткое наименование услуги: «Запись на прием к врачу».

Блок-схема предоставления Услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу приводится в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.2. Услуга предоставляется учреждениями здравоохранения, указанными на Официальном сайте Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга (www.zdrav.spb.ru).

2.3. Результатом предоставления Услуги является:

- запись на прием к врачу;
- регистрация пациента в Журнале отложенной записи предоставления медицинских услуг гражданам (далее – Журнал отложенной записи);
- отказ в осуществлении записи на прием к врачу.

О результате предоставления Услуги пациент уведомляется документом (талоном), подтверждающим запись на прием к врачу и содержащим номер, дату приема, наименование учреждения и ФИО врача:

при личном обращении за предоставлением услуги – талон выдается в бумажном виде;

при записи через интернет - талон формируется в электронном виде;

при записи через терминал - талон распечатывается в бумажном виде;

при обращении в Центр записи к врачу – информация предоставляется в устной форме по телефону.

Обо всех изменениях в записи на прием к врачу пациент должен быть немедленно оповещен. Ответственность за соблюдением данного требования лежит на руководителе учреждения здравоохранения.

2.4. Срок предоставления Услуги:

Срок ожидания плановой первичной медико-санитарной помощи при отсутствии острого и обострения хронического заболевания, оказываемой врачами-терапевтами участковыми, врачами-педиатрами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), врачами акушерами-гинекологами

участковыми, не должен превышать пять рабочих дней. Предельные сроки ожидания плановых консультаций врачей-специалистов и диагностических исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи - не более десяти рабочих дней;

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление Услуги, с указанием их реквизитов.

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»

распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 № 8-рп «О мероприятиях по переходу на предоставление исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга государственных услуг в электронном виде»;

постановление Правительства Санкт-Петербурга от 27.12.2013 № 1070 «О Комитете по здравоохранению»;

Закон Санкт-Петербурга от 26.12.2014 № 715-134 «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов».

2.6. Перечень документов и сведений, необходимых для предоставления услуги:

2.6.1. При личном первичном обращении: - полис обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС) пациента, паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет - свидетельство о рождении) или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством. При обращении представителя заявителя дополнительно представляется паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством,

документ, подтверждающий полномочия представителя в соответствии с действующим законодательством.

2.6.2. При личном обращении по направлению - полис ОМС и паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет - свидетельство о рождении), или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством и надлежаще оформленное «Направление на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию» (далее - Направление) (форма № 057/у-04, приведена в приложении № 3 к настоящему Регламенту). При обращении представителя заявителя дополнительно представляется паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством, документ, подтверждающий полномочия представителя в соответствии с действующим законодательством.

2.6.3. При обращении в Центр записи к врачу:

фамилия, имя, отчество пациента;

дата рождения;

номер контактного телефона;

при записи по направлению сообщается номер Направления.

2.6.4. При обращении через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Портал) или через интернет-сайты и инфоматы:

При записи через личный кабинет на Портале используются данные, указанные при регистрации личного кабинета на Портале.

При отсутствии личного кабинета на Портале, интернет-сайтах и инфомате заполняется электронная форма (образец электронной формы приведен в приложении № 4 к настоящему Регламенту), содержащая следующую информацию:

Ф.И.О.;

дата рождения;

номер полиса ОМС или СНИЛС;

при записи по направлению указывается номер Направления.

2.6.5. Оригиналы документов, подтверждающих сведения, указанные в пунктах 2.6.3 – 2.6.4 настоящего Регламента, предъявляются в регистратуре учреждения здравоохранения при личном обращении пациента на прием к врачу.

2.7. Должностным лицам учреждения (организации) запрещено требовать от заявителя:

документы, информацию или действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении учреждений, предоставляющих услугу, либо содержатся в государственных информационных системах, доступ к которым учреждению обеспечен.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов или сведений (при обращении через Центр записи), необходимых для предоставления услуги:

2.8.1. Отсутствие приема специалиста необходимого профиля в данном учреждении.

2.8.2. Отсутствие лицензии у лечебно-профилактического учреждения на данный вид медицинской деятельности.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа предоставления услуги:

2.9.1. При личном обращении за предоставлением услуги не представлены документы, указанные в пунктах 2.6.1-2.6.2 настоящего Регламента представлен не полный комплект документов, содержание документов не соответствует требованиям, указанным в пунктах 2.6.1-2.6.2 настоящего Регламента;

2.9.2. При обращении за предоставлением услуги в Центр записи к врачу не сообщены сведения, указанные в пункте 2.6.3 настоящего Регламента;

2.9.3. При оформлении услуги в электронном виде в электронной форме на Портале, интернет-сайтах и инфомате не заполнены сведения, указанные в пункте 2.6.4 настоящего Регламента;

2.9.4. Представленные заявителем в регистратуре учреждения здравоохранения документы не соответствуют сведениям, указанным при заполнении электронной формы (при обращении за предоставлением услуги в электронном виде) или сообщенные по телефону (при обращении в Центр записи к врачу).

2.9.5. При записи пациента через Журнал отложенной записи - трехкратный отказ пациента от предложенного времени и даты приема врача.

2.10. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления таких услуг.

В регистратуре учреждения здравоохранения срок ожидания в очереди (при ее наличии) составляет не более 15 мин.; Срок получения результата предоставления услуги от регистратора – не более 5 мин.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя на предоставление услуги, в том числе в электронной форме

Запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения заявителя на имеющиеся свободные дату и время приема врача по выбору заявителя в соответствии с установленным графиком приема врачей и наличием свободных талонов.

При отсутствии свободных талонов заявитель вправе зарегистрировать заявку в Журнале отложенной записи в момент обращения;

2.13. При личном обращении заявителя за услугой в учреждение здравоохранения помещением, в котором осуществляется ожидание предоставления услуги и предоставляется услуга, является регистратура учреждения здравоохранения. Регистратура должна быть оборудована противопожарной системой, средствами пожаротушения и системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, стульями (скамьями) для

пациентов и представителей пациентов, стендами, на которых должна быть размещена информация, указанная в пункте 1.3.2 настоящего Регламента.

Помещения регистратуры учреждения здравоохранения должны должно обеспечивать комфортное расположение граждан, соответствовать требованиям, предусмотренным действующим законодательством.

2.14. Показатели доступности и качества услуг.

2.14.1. Услуга должна предоставляться при первом обращении заявителя при соблюдении условий пунктах 2.6.1. - 2.6.4 настоящего Регламента;

2.14.2. Продолжительность взаимодействий не более 15 минут;

2.14.3. Способы предоставления услуги заявителю:

непосредственно при посещении заявителем регистратуры учреждения здравоохранения;

по телефонам районных Центров записи к врачу (приложение № 2 к настоящему Регламенту);

в электронном виде через следующие интернет-сайты:

Официальный портал записи на прием к врачу в Санкт-Петербурге (www.gorzdrav.spb.ru);

Официальный сайт Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга (www.zdrav.spb.ru);

Портал «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» (www.gu.spb.ru);

Портал (www.gosuslugi.ru);

через терминал самозаписи (инфомат);

непосредственно на приеме у врача и необходимости повторного посещения.

2.14.4. Информирование пациента осуществляется при удовлетворении заявки в Журнале отложенной записи или при изменении расписания приема врача;

2.14.5. Способы информирования пациента о результатах предоставления услуги – по телефону, по электронной почте;

2.14.6. Количество предоставляемых заявителем документов, необходимых для получения услуги – 2 (при первичной записи на прием к врачу); 3 (при записи на прием к врачу по направлению);

2.14.7. Количество процедур, в рамках предоставления услуги, осуществляемых в электронном виде - 1;

2.14.8. Срок предоставления услуги: запись на прием к участковому врачу – не более 5 рабочих дней; к врачу специалисту – не более 10 рабочих дней;

2.15. Особенности предоставления услуги в электронной форме:

Заявитель может получить услугу в электронной форме путем внесения реестровой записи на Портале, интернет – сайтах, содержащей сведения о резервировании временного промежутка в расписании рабочего времени врача медицинской организации для посещения с целью получения первичной медицинской помощи.

Для получения услуги на Портале, заявитель выполняет следующие действия:

изучает описание услуги в соответствующем разделе Портала;

авторизуется на Портале в разделе «Электронная приемная Портала» (<http://www.e-gu.spb.ru>);

Внесение реестровой записи на Портале, осуществляется через личный кабинет гражданина.

При внесении реестровой записи через личный кабинет гражданина на Портале, используются данные, указанные при регистрации личного кабинета на Портале.

подтверждает факт ознакомления и согласия с «Условиями и порядком предоставления электронной услуги» (проставляет соответствующую отметку о согласии в электронной форме заявления);

подтверждает достоверность сообщенных сведений (проставляет соответствующую отметку в форме электронного заявления);

вносит реестровую запись с указанием желаемых параметров записи;

получает через Портал и по электронной почте талон, подтверждающий реестровую запись Порталом;

при необходимости, сохраняет файл (талон), распечатывает.

Портал обеспечивают выполнение следующих функций:

производит логический и синтаксический контроль вводимой информации;

отображает подсказки, в том числе, предлагая правильные варианты ввода;

формирует и отображает в браузере заявителя талон с реестровой записью, отправляет его заявителю по электронной почте;

сохраняет реестровую запись в базе данных;

передает электронное заявление в учреждение здравоохранения, принимающее заявку на услугу.

Электронное заявление становится доступным для уполномоченного лица учреждения здравоохранения, ответственного за принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги (далее – уполномоченное лицо) в ведомственной информационной системе учреждения здравоохранения, либо в типовом автоматизированном рабочем месте межведомственной автоматизированной информационной системе «Электронные Госуслуги».

Уполномоченное лицо:

проверяет наличие электронных заявлений, поступивших с Портала, с периодом не менее 1 раза в день;

изучает поступившие заявления и приложенные образцы документов (документы);

при необходимости уточнения данных, взаимодействует с заявителем через средства связи (контактные данные), указанные при заполнении формы электронного заявления;

производит действия в соответствии с административным регламентом предоставления услуги указанные в пункте 3.1.2.3 настоящего Регламента;

о результате – принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги, уведомляет заявителя о дальнейших действиях через средства связи (контактные данные).

Обеспечена возможность для заявителей осуществлять с использованием Портала и на Портале «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» мониторинг хода предоставления услуги (в соответствии с IV этапом Плана перехода на предоставление учреждениями здравоохранения, находящимися в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, услуги в электронном виде, указанном в распоряжении Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 № 8-рп).

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

При предоставлении государственной услуги осуществляются следующие административные процедуры (действия):

прием и регистрация заявки на прием к врачу:

запись к врачу при обращении заявителя непосредственно в регистратуру учреждения здравоохранения;

запись к врачу при обращении заявителя в Центр записи по телефону;

запись к врачу с использованием инфомата или интернета;

запись заявителя на прием к врачу через Журнал отложенной записи;

3.1. Процедура приема и регистрации заявки на прием к врачу

Подача заявки на прием к врачу представляет собой процесс резервирования временного промежутка в расписании рабочего времени врача медицинского учреждения для получения пациентом первичной медико-санитарной помощи.

3.1.1. Юридическим основанием начала процедуры является обращение заявителя для записи на прием к врачу

3.1.2. Порядок подачи заявки на прием к врачу

В соответствии с порядком оказания первичной медико-санитарной помощи, первичный прием пациентов осуществляется по участковому принципу.

Реализация процедуры выбора пациентом учреждения здравоохранения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации в части реализации прав пациентов, застрахованных в системе обязательного медицинского страхования (далее – система ОМС), на выбор учреждения здравоохранения и врача.

Подача заявки на прием к врачу в электронном виде возможна к медицинскому работнику одного профиля не чаще чем один раз в день.

3.1.2.1. Запись к врачу при обращении заявителя непосредственно в регистратуру учреждения здравоохранения (далее – Регистратура)

При обращении заявителя непосредственно в Регистратуру заявитель предъявляет регистратору документы согласно пункту 2.6.1 настоящего

Регламента. Заявитель обязан предоставить оригиналы документов, либо их надлежащим способом заверенные копии.

Регистратор производит запись к врачу с учетом пожеланий заявителя, в соответствии с расписанием приема врачами учреждения здравоохранения и выдает заявителю талон на прием к врачу (приложение № 5 к настоящему Регламенту).

При отсутствии в расписании приема врача желаемого заявителем времени, заявителю предлагается выбрать другое время или другого врача. При отсутствии на ближайшие 10 рабочих дней свободных даты и времени на прием к выбранному врачу заявителю предлагается осуществить регистрацию в Журнале отложенной записи в соответствии с пунктом 3.1.2.4 настоящего Регламента.

3.1.2.2. Запись к врачу при обращении заявителя в Центр записи по телефону.

При обращении в Центр записи по телефону заявитель сообщает сведения в соответствии с требованиями пункта 2.6.3. настоящего Регламента.

Заявитель сообщает сотруднику Центра записи специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, желаемую дату и время приема.

Сотрудник Центра записи осуществляет проверку соответствия предоставленных сведений единому регистру застрахованных граждан (ЕРЗГ) Фонда обязательного медицинского страхования, а так же проверку прикрепления пациента к врачебному участку, который ведет выбранный врач.

На основании сведений, полученных от заявителя, сотрудник Центра записи производит запись пациента.

При несоответствии сведений требованиям пункта 2.6.3 настоящего Регламента, отсутствия сведений о пациенте в ЕРЗГ или отсутствии прикрепления пациента к врачебному участку, запись не производится. Сотрудник Центра записи рекомендует заявителю обратиться в регистратуру учреждения здравоохранения с документом, удостоверяющим личность в соответствии с действующим законодательством и полисом ОМС пациента для уточнения данных.

При отсутствии в расписании приема врача желаемого заявителем времени, заявителю предлагается выбрать другое время или другого врача. При отсутствии на ближайшие 10 рабочих дней свободных даты и времени на прием к выбранному врачу заявителю предлагается осуществить регистрацию в Журнале отложенной записи в соответствии с пунктом 3.1.2.4 настоящего Регламента.

3.1.2.3. Запись к врачу с использованием инфомата или сети Интернет

Заявитель осуществляет запись на прием к врачу посредством заполнения соответствующей электронной формы на экране инфомата или на следующих Интернет-сайтах:

«Официальный портал записи на прием к врачу в Санкт-Петербурге» (www.gorzdrav.spb.ru);

«Официальный сайт Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга» (www.zdrav.spb.ru);

Портал «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» (www.gu.spb.ru);

Портал (www.gosuslugi.ru);

При записи через личный кабинет на интернет-сайтах используются данные, указанные заявителем при регистрации личного кабинета.

При отсутствии личного кабинета, а также при записи через инфомат заявитель заполняет электронную форму в соответствии с пунктом 2.6.4 настоящего Регламента.

Информационная система для осуществления записи на прием к врачу осуществляет автоматическую проверку соответствия внесенных сведений единому регистру застрахованных граждан (ЕРЗГ) Фонда обязательного медицинского страхования, а так же проверку прикрепления пациента к врачебному участку, который ведет выбранный врач.

При отсутствии прикрепления пациента к врачебному участку, который ведет выбранный врач, на экране терминала информационной системы, осуществляющей запись на прием к врачу, появляется соответствующая информация, запись не производится.

Если в ЕРЗГ отсутствуют сведения о пациенте, заявитель должен обратиться непосредственно в учреждение здравоохранения для сверки персональных сведений.

После подтверждения в информационной системе наличия пациента в ЕРЗГ, информационная система в автоматическом режиме предлагает заявителю расписание приема врачей с перечнем свободного времени и дат приема для осуществления записи. Заявитель выбирает учреждение здравоохранения, врача, дату и время приема в соответствии с представленным расписанием. Информационная система осуществляет запись на выбранное заявителем время и дату.

При осуществлении записи происходит информирование заявителя на экране терминала информационной системы, осуществляющей запись на прием к врачу, и, при наличии технической возможности, распечаткой на бумажном носителе подтверждения об осуществлении записи.

При отсутствии на ближайшие 10 рабочих дней устраивающей заявителя свободной даты на прием к выбранному врачу, на экране терминала информационной системы, осуществляющей запись на прием к врачу, появляется соответствующая информация, запись не производится. Заявителю предлагается выбрать другого врача, той же специальности.

3.1.2.4. Запись заявителя на прием к врачу через Журнал отложенной записи

При отсутствии на ближайшие 10 рабочих дней свободного времени приема, устраивающего заявителя, и нежелания записи на прием к другому врачу, заявитель имеет право на регистрацию заявки в Журнале отложенной записи.

О результате регистрации заявки в Журнале отложенной записи пациент уведомляется:

при личном обращении за предоставлением услуги - документом (информационный лист) в бумажном виде, подтверждающим осуществление

регистрации пациента в Журнале отложенной записи (приложение № 6 к настоящему Регламенту);

при обращении в Центр записи к врачу – информация предоставляется в устной форме по телефону.

Запись на прием к врачу по заявке пациента, зарегистрированной в Журнале отложенной записи, вносит сотрудник регистратуры учреждения здравоохранения, о чем уведомляет пациента по указанному номеру телефона.

3.1.3. Должностные лица, ответственные за предоставление услуги:

при личном обращении заявителя в Регистратуру – регистратор;

при обращении заявителя по телефону Центра записи к врачу – сотрудник Центра записи к врачу;

при подаче заявки в электронном виде, осуществление записи производится автоматически;

непосредственно на приеме у врача и необходимости повторного посещения - врач, назначающий повторное посещение.

при подаче заявки в Журнал отложенной записи – сотрудник регистратуры учреждения здравоохранения.

3.1.4. Критерием принятия решения является согласие пациента осуществить запись на прием к врачу в определенное время и дату.

3.1.5. Результатом процедуры является запись пациента на прием к врачу и резервирование свободного талона.

3.1.6. Фиксацией результата выполнения процедуры является выдача талона на прием к врачу (при личном обращении) или его распечатка (при подаче заявки в электронном виде).

3.1.7. При обращении пациента за медицинской помощью по талону записи к врачу регистратор учреждения здравоохранения фиксирует дату и время обращения пациента, а врач, предоставивший медицинскую помощь, фиксирует дату и время оказания медицинской помощи.

IV. Формы контроля исполнения регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, осуществляется руководителем учреждения здравоохранения.

4.2. Руководитель учреждения здравоохранения осуществляет контроль за:

надлежащим исполнением настоящего регламента сотрудниками учреждения здравоохранения;

обеспечением сохранности принятых от пациента заявки на получение услуги и соблюдением сотрудниками медицинского учреждения особенностей по сбору и обработке персональных данных заявителя.

4.3. Руководитель учреждения здравоохранения и специалисты учреждения здравоохранения, непосредственно предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления услуги, подготовки отказа в предоставлении услуги.

Персональная ответственность руководителя учреждения здравоохранения и специалистов учреждения здравоохранения закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

В частности, специалисты несут ответственность за:

требование у заявителей документов или платы, не предусмотренных регламентом;

отказ в предоставлении услуги по основаниям, не предусмотренным регламентом;

нарушение сроков регистрации запросов заявителя о предоставлении услуги;

нарушение срока предоставления услуги;

4.4. Оператор сайта записи к врачу осуществляет на своем сайте контроль актуальности данных, предоставляемых гражданам для записи на прием к врачу. Персональная ответственность специалистов Оператора сайта записи к врачу закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.5. Оператор Портала «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» (специалисты Санкт-Петербургского государственного унитарного предприятия «Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр» (далее – ГУП «ИАЦ»)) осуществляет контроль за своевременностью доставки электронных заявлений на автоматизированное рабочее место специалиста учреждения здравоохранения.

Персональная ответственность специалистов ГУП «ИАЦ» закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Специалисты ГУП «ИАЦ» несут ответственность за:

технологическое обеспечение работы Портала «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге»;

проведение ежедневного мониторинга незакрытых учреждениями здравоохранения обращений заявителей на Портале «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» и направление сообщений о незакрытых обращениях заявителей руководителям учреждений здравоохранения по официальным адресам электронной почты.

4.6. В рамках предоставления услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

Контроль за исполнением Регламента осуществляется МИАЦ. Контроль проводится в форме сбора, обработки и обобщения отчетности о реализации мероприятий Регламента.

4.7. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения (организации), предоставляющего услугу, а также должностных лиц

5.1. Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие), принятых (осуществляемых) учреждением (организацией), должностными лицами, в ходе предоставления услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителя обязательным.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

нарушение срока предоставления услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами Санкт-Петербурга, для предоставления услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами Санкт-Петербурга, для предоставления услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами Санкт-Петербурга;

затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами Санкт-Петербурга;

отказ учреждения (организации), предоставляющего услугу, должностного лица учреждения (организации), предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена доверенность (для физических лиц), оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение здравоохранения, предоставляющее услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения здравоохранения, предоставляющего услугу, подаются в Комитет по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга, если учреждение здравоохранения, подведомственно Комитету по здравоохранению, администрацию района

Санкт-Петербурга, если учреждение здравоохранения, подведомственно администрации района Санкт-Петербурга.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием сети Интернет, официального сайта учреждения здравоохранения, предоставляющего услугу, Портала, Портала «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге», «Официальный портал записи на прием к врачу в Санкт-Петербурге», «Официальный сайт Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения (организации), предоставляющего услугу, должностного лица учреждения (организации), предоставляющего услугу, либо служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) или почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения (организации), предоставляющего услугу, должностного лица учреждения (организации), предоставляющего услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения (организации), предоставляющего услугу, должностного лица учреждения (организации), предоставляющего услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в учреждение (организацию), предоставляющее услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения (организации), предоставляющего услугу, должностного лица учреждения (организации), предоставляющего услугу, 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.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы учреждение (организация), предоставляющее услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. 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.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или

преступления руководитель учреждения (организации) незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) Комитета по здравоохранению, в отношении действий подведомственных ему учреждений, администраций районов Санкт-Петербурга в отношении действий подведомственных ему учреждений и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Санкт-Петербурга осуществляется в соответствии с Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 (далее - Правила), с учетом особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Санкт-Петербурга, установленных нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга.

5.10. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы). Комитет по здравоохранению и администрации районов Санкт-Петербурга, их должностные лица, государственные гражданские служащие обязаны предоставить заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения (жалобы), если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.11. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуги, с использованием сети Интернет, официального сайта учреждения здравоохранения, предоставляющего услугу, Портала, Портала «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге», «Официальный портал записи на прием к врачу в Санкт-Петербурге», «Официальный сайт Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга».

5.12. Номера телефонов, по которым можно сообщить о нарушении должностным лицом положений Регламента, или получить информацию о записи на личный прием:

В приемные Правительства Санкт-Петербурга по телефону: (812) 576-60-94 с 09-00 часов до 18-00 часов;

В Комитете по здравоохранению по телефону: (812) 571-34-06;

В администрации соответствующего района Санкт-Петербурга по телефонам:

Адмиралтейский район Санкт-Петербурга – (812) 251-03-94;

Василеостровский район Санкт-Петербурга – (812) 573-93-27;

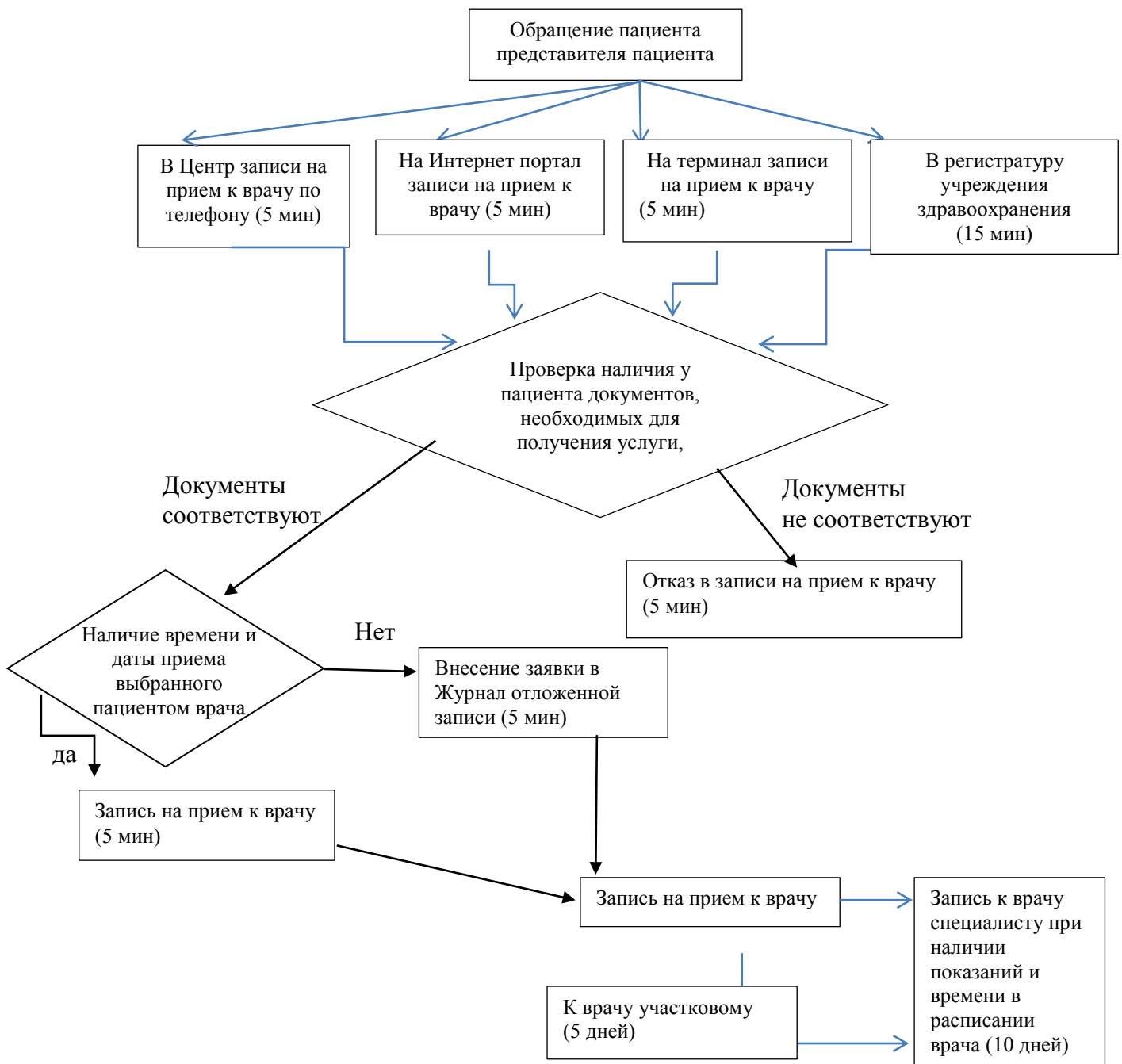
Выборгский район Санкт-Петербурга – (812) 576-52-91;

Калининский район Санкт-Петербурга – (812) 291-46-14;
Кировский район Санкт-Петербурга – (812) 252-63-46;
Колпинский район Санкт-Петербурга – (812) 573-92-68;
Красногвардейский район Санкт-Петербурга – (812) 528-88-43;
Красносельский район Санкт-Петербурга – (812) 735-76-52;
Кронштадтский район Санкт-Петербурга – (812) 435-03-38;
Курортный район Санкт-Петербурга – (812) 576-81-45;
Московский район Санкт-Петербурга – (812) 576-89-52;
Невский район Санкт-Петербурга – (812) 560-02-46;
Петроградский район Санкт-Петербурга – (812) 232-77-87;
Петродворцовый район Санкт-Петербурга – (812) 576-95-85;
Приморский район Санкт-Петербурга – (812) 492-19-88;
Пушкинский район Санкт-Петербурга – (812) 576-92-65;
Фрунзенский район Санкт-Петербурга – (812) 576-84-68;
Центральный район Санкт-Петербурга – (812) 717-24-16.

В Территориальном фонде обязательного медицинского страхования
Санкт-Петербурга – (812) 703-73-01.

Приложение № 1
к Регламенту государственных учреждений
здравоохранения, находящихся в ведении
исполнительных органов государственной
власти Санкт-Петербурга, по предоставлению
государственной услуги в электронном виде
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

БЛОК-СХЕМА
предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»



Приложение № 2
к Регламенту государственных учреждений
здравоохранения, находящихся в ведении
исполнительных органов государственной
власти Санкт-Петербурга, по предоставлению
государственной услуги в электронном виде
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Номера телефонов Центров записи на прием к врачу по телефону:

1. Адмиралтейский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-01
2. Василеостровский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-02
3. Выборгский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-03
4. Калининский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-04
5. Кировский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-05
6. Колпинский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-06
7. Красногвардейский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-07
8. Красносельский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-08
9. Кронштадтский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-09
10. Курортный район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-10
11. Московский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-11
12. Невский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-12
13. Петроградский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-13
14. Петродворцовый район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-14
15. Приморский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-15
16. Пушкинский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-16
17. Фрунзенский район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-17
18. Центральный район Санкт-Петербурга – (812) 573-99-18

Приложение № 3
к Регламенту государственных учреждений
здравоохранения, находящихся в ведении
исполнительных органов государственной
власти Санкт-Петербурга, по предоставлению
государственной услуги в электронном виде
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Министерство здравоохранения
и социального развития
Российской Федерации

Медицинская документация
Форма N 057/у-04 _____

(наименование медицинского
учреждения)

утверждена Приказом
Минздравсоцразвития России
от 22.11.2004 г. N 255

(адрес)

Код ОГРН

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

НАПРАВЛЕНИЕ

**на госпитализацию, восстановительное лечение,
обследование, консультацию
(нужное подчеркнуть)**

(наименование медицинского учреждения,
куда направлен пациент)

1. Номер
страхового
полиса ОМС

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2. Код льготы

--	--	--

3. Фамилия, имя, отчество _____

4. Дата рождения _____

5. Адрес постоянного места жительства _____

6. Место работы, должность _____

7. Код диагноза по МКБ

--	--	--	--	--

8. Обоснование направления _____

Должность медицинского работника, направившего больного _____

Ф.И.О.

подпись

Заведующий отделением _____

Ф.И.О.

подпись

" __ " _____ г.

Приложение № 4
к Регламенту государственных учреждений
здравоохранения, находящихся в ведении
исполнительных органов государственной
власти Санкт-Петербурга, по предоставлению
государственной услуги в электронном виде
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

**Образец электронной формы для заполнения при обращении за государственной
услугой в электронном виде**

1. Фамилия, имя, отчество пациента _____

2. Адрес регистрации _____

3. Адрес фактического проживания _____

4. Серия и номер полиса обязательного медицинского страхования _____

5. К врачу какой специальности необходима запись _____

6. При записи в соответствии с пунктом 2.6.2 – 2.6.3:

6.1. Учреждение здравоохранения, выдавшее «Направление на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию»

6.2. Дата выдачи «Направления на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию»

6.3. Диагноз, указанный в «Направлении на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию»

6.4. Повод для консультации, указанный в «Направлении на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию»

Приложение № 5
к Регламенту государственных учреждений
здравоохранения, находящихся в ведении
исполнительных органов государственной
власти Санкт-Петербурга, по предоставлению
государственной услуги в электронном виде
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

ТАЛОН
на прием к врачу

Наименование учреждения
Здравоохранения, адрес

1. Фамилия имя отчество пациента _____
2. Адрес пациента _____
3. Дата и время приема врача _____
4. Номер кабинета _____
5. Должность и фамилия врача _____

Приложение № 6
к Регламенту государственных учреждений
здравоохранения, находящихся в ведении
исполнительных органов государственной
власти Санкт-Петербурга, по предоставлению
государственной услуги в электронном виде
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

**Информационный лист, подтверждающий осуществление регистрации пациента
в Журнале отложенной записи предоставления медицинских услуг гражданам**

Наименование учреждения
здравоохранения, адрес,
телефон регистратуры

1. Фамилия имя отчество пациента _____
2. Адрес пациента _____
3. Дата и время регистрации в журнале _____
4. Порядковый номер регистрации в журнале _____
5. Должность и фамилия врача, к которому необходима запись на прием
