**Порядок организации предварительной записи на прием к врачу и записи на обследования в ГАУЗ «Городская поликлиника №2»**

1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества и доступности медицинской помощи населению
2. Порядок определяет сроки и последовательность действий граждан и персонала ГАУЗ «Городская поликлиника №2» при организации предварительной записи на прием к врачу.
3. Результатами работы Порядка являются:

- обеспечение соблюдения условий для оказания медицинской помощи в соответствии с Программой государственных гарантий оказания населению Республики Бурятия бесплатной медицинской помощи, в том числе сроков оказания медицинской помощи;

- повышение доступности амбулаторно-поликлинической помощи путем организации различных форм записи на прием к врачу;

- гарантированное получение гражданами необходимой медицинской помощи в соответствии с датой и временем, указанными при формировании записи.

1. Информация о порядке записи пациентов на прием к врачу размещается на информационных стендах, в инфокиосках, на официальном сайте поликлиники в сети Интернет: http:gp2rb.ru в разделе «Для пациента».
2. Информация о порядке записи пациентов на прием к врачу может быть представлена гражданам по телефону Горячей линии 580-288.
3. Право на осуществление записи на прием к врачу имеет пациент, в установленном порядке прикрепленный для медицинского обслуживания к ГАУЗ «Городская поликлиника №2», о чем должна быть отметка в Едином регистре лиц, застрахованных в системе ОМС.
4. Предварительная запись пациентов на прием для получения первичной медико-санитарной помощи осуществляется посредством:

- телефонной связи по единому многоканальному номеру колл-центра 379-591;

- электронной записи через личный кабинет портала ЕПГУ;

- электронных терминалов самозаписи (инфоматов), установленных в холле поликлиники (в часы работы поликлиники);

- телефонов общего пользования (ТОП), расположенных на всех этажах и во всех зданиях поликлиники;

- непосредственно на приеме у врача.

При наличии показаний участковый врач осуществляет запись к неврологу, кардиологу, эндокринологу, ревматологу. На повторный прием осуществляется запись непосредственно в кабинете врача.

1. Запись на лабораторные и инструментальные исследования осуществляет участковый врач. Запись на исследования-электрокардиографию (ЭКГ) и маммографию молочных желез (ММГ) осуществляется: через личный кабинет портала ЕПГУ, через врача и посредством телефонной связи по единому многоканальному номеру колл-центра.
2. На плановый прием по поводу заболеваний предварительная запись осуществляется в обязательном порядке.
3. Без предварительной записи осуществляется прием врача дежурного терапевта пациентов с острой формой заболевания или со значительным обострением хронического заболевания. Медицинская помощь по экстренным показаниям может быть предоставлена без предъявления документов. Отсутствие у заявителя (пациента) документов не может являться причиной отказа в экстренной медицинской помощи.
4. В соответствии с ТПГ срок ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), врачами-педиатрами участковыми не должны превышать 24 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;

- проведения консультаций врачей-специалистов не должны превышать 14 календарных дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;

- проведения диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 14 календарных дней со дня назначения.

11. Предварительная запись по расписанию открывается ежедневно с 08ч 00 мин на 7 дней вперед к узким специалистам и далее ежедневно открывается на последующие дни.

12. О любых изменениях даты и времени приема врача администратор поликлиники оповещает пациентов, записанных на прием.

13. Врач ведет строго в соответствии с очередностью пациентов, записанных на прием предварительно, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи. Об оказании экстренной медицинской помощи. Об оказании экстренной медицинской помощи врач обязан уведомить очередных пациентов.

14. Пациенты при обращении в Регистратуру поликлиники (фронт-офис) указывают причину обращения и предъявляют обязательные для записи документы: паспорт, действующий полис ОМС, а также документы, подтверждающие отношение пациента к льготной категории граждан, если он к ней относится.

15. При обращении пациента через колл-центр или очно во фронт-офис администратор должен:

- идентифицировать пациента по базе данных МИС;

- при необходимости, актуализировать паспортные данные пациента в МИС;

- определить наличие прикрепления к поликлинике;

- определить услугу и профиль врача в МИС, к которому требуется запись на прием;

- выбрать удобное для визита к врачу время, если в расписании имеется свободное время для записи;

- в случае отсутствия свободного времени для записи на прием к указанному врачу, уведомить об этом пациента, подобрать и предложить пациенту запись на прием к другому врачу, в соответствии с требуемой услугой и профилем врача;

- осуществить запись пациента в МИС на прием к врачу;

- информировать пациента о произведенной учетной записи;

- информировать пациента о способах записи пациента на прием к врачу, в том числе о возможности отмены записи через интернет, при обращении по телефону колл-центр или в регистратуру;

- отменить запись пациента в МИС на прием к врачу, при соответствующем обращении пациента в учреждение.

16. Основанием для отказа и (или) приостановления записи на врачебный прием в плановой форме является:

- нарушение пациентом общепринятых норм поведения (оскорбление сотрудников и пациентов поликлиники, неадекватное демонстративное поведение, алкогольное или токсическое опьянение и др.);

- отсутствие либо наличие неполного перечня документов, которые пациент должен предоставить для записи на плановый врачебный прием;

- отсутствие требуемой государственной услуги в Лицензии на медицинскую деятельность и в Перечне услуг, утвержденных комиссией по тарификации медицинских услуг в системе ОМС Республики Бурятия для поликлиники;

- невозможность осуществить запись на врачебный прием по причине объективно возникшей проблемы – внезапной болезни врача, технической неисправности медицинского (диагностического) оборудования и др. В случае краткосрочной форс-мажорной ситуации (поломка компьютера, отсутствие связи и др.) администратор имеет право отложить процедуру записи.

17. Если имеются основания для отказа в предоставлении услуги по записи на прием врача и (или) диагностическую услуги, но пациент настаивает на ее предоставлении, администратор направляет пациента к заведующему отделением, а в сложных случаях, выходящих за рамки компетенции заведующего отделением – к заместителю главного врача лечебной работе.

18. Основанием для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу является:

- отсутствие врача, к которому произведена запись по причинам командировки, обучения и в других случаях в соответствии с приказом главного врача;

- отсутствие врача по причине временной нетрудоспособности.