**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:gp2-rb.ru в разделе «Для пациента».
2. Информация о порядке записи пациентов на прием к врачу может быть представлена гражданам по телефону Горячей линии 380-288.
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 (в часы работы колл-центра);

- электронной записи через личный кабинет портала ЕПГУ (в круглосуточном режиме)

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

- телефонов общего пользования (ТОП), расположенных во всех зданиях поликлиники (в часы работы 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 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, через инфомат.
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:

- для взрослого населения (участковая служба и узкие специалисты ежедневно в 08 час. 00 мин. на 14 календарных дней вперед и далее ежедневно открывается на последующие дни).

- к специалистам городского респираторного центра по расписанию в 13час. 00мин. горизонтом на 7 календарных дней К врачу оториноларингологу расписание открывается ежелневно.

- для детского населения участковая служба ежедневно в 10час.00мин., узкие специалисты в 14час. 00мин., на 14 календарных дней вперед и далее ежедневно открывается на последующие дни.

***Возможно изменения времени открытия расписания по иным причинам.***

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 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 пациента время визита к врачу, 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 или предложить пациенту включить его в Лист ожидания;

- 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. Если у пациента имеются вопросы по предоставлению медицинских услуг, администратор предоставляет информацию в рамках своей компетенции. При рассмотрении сложных вопросов, направляет пациента к заведующему отделением, а в случаях, выходящих за рамки компетенции заведующего отделением – к заместителю главного врача по направлению деятельности.

17. 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.