

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ПРИМОРСКОГО КРАЯ  
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«АРТЕМОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №1»

ПРИКАЗ

09.09.2022г.

№284/А

**Об утверждении порядка записи на прием к врачу и работы с «листами ожиданий» в поликлинике КГБУЗ «Артемовская городская больница №1»**

В соответствии с требованиями Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации», приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020г № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», предложениями (практическими рекомендациями) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (поликлинике), приказа МЗ ПК № 18/пр/1223 от 24.08.2022г «Об утверждении порядка записи на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить лицом, ответственным за организацию записи на прием, формирование и ведение расписания, «листа ожидания», записи на прием (распределение) пациентов из «листа ожидания» **старшего ответственного сотрудника контакт-центра Глухову О.Н.**
2. Утвердить:
  - Порядок записи на прием к врачу в поликлинике КГБУЗ «Артемовская городская больница №1» (Приложение №1);
  - Порядок ведения расписания приема врачей (среднего медицинского персонала) и работы лечебно-диагностических кабинетов в электронном виде с использованием медицинских информационных систем (МИС Барс) (Приложение № 2);
  - Порядок записи на прием к врачу через регистратуру (Приложение №3);

- Порядок записи на прием к врачу по телефону, в том числе посредством контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (контакт-центра) (Приложение № 4);
  - Порядок записи на прием в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и информационный киоск (инфомат) (Приложение № 5);
  - Порядок формирования и ведения «листа ожидания» (Приложение № 6);
  - Порядок записи на прием врачами и средним медицинским персоналом через медицинскую информационную систему (МИС Барс) (Приложение № 7);
3. Контроль за формированием и ведением расписания, «листа ожидания» и соблюдением сроков оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме возложить на заведующего поликлиникой Батоева Д.А.
  4. Секретарю учреждения ознакомить всех заинтересованных лиц с подписью в листе ознакомления.

Главный врач  
КГБУЗ Артемовская ГБ№1



С.В. Забудская

**Порядок записи на прием к врачу  
в поликлинике КГБУЗ «Артемовская городская больница №1»**

**I. Общие положения**

1. Настоящий порядок записи на прием к врачу в КГБУЗ «Артемовская городская больница № 1», оказывающую первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае (далее – Порядок), устанавливает правила записи граждан на прием при оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях.

2. В рамках настоящего Порядка под записью на прием понимается запись на прием к врачу, к специалисту со средним медицинским образованием, ведущему самостоятельный амбулаторный прием, в диагностические и лечебные параклинические кабинеты (процедурный, функциональной, лучевой, эндоскопической диагностики, массажа, физиотерапевтический, лечебной физкультуры и др.), запись на диспансеризацию и профилактические медицинские осмотры, запись на вакцинацию.

3. Оказание первичной доврачебной и первичной врачебной медико-санитарной помощи по участковому принципу осуществляется в медицинской организации, которую застрахованный гражданин (его законный представитель) выбрал в соответствии с Порядком выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 № 406н.

4. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в экстренной форме оказывается любой медицинской организацией незамедлительно с момента обращения пациента независимо от наличия (отсутствия) полиса обязательного медицинского страхования.

5. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях в неотложной форме оказывается преимущественно без предварительной записи, в срок, не превышающий двух часов с момента обращения пациента в поликлинику или поступления вызова на дом, медицинской организацией, в которую обратился гражданин без учета выбора пациента, реализованного

в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 № 406н.

## **2. Перечень оснований для оказания первичной медико-санитарной помощи в день обращения**

- 2.1. Необходимость оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме;
- 2.2. Обращение пациента, имеющего право на внеочередное обслуживание;
- 2.3. Обращение пациента, выписанного из медицинской организации, оказывающей стационарную медицинскую помощь;
- 2.4. Обращение пациента с листком нетрудоспособности, выданным в другой медицинской организации;
- 2.5. Отсутствие в пределах утвержденного расписания талонов на прием для решения вопроса о срочности оказания первичной медико-санитарной помощи;

## **3. Способы предварительной записи на прием при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме.**

3.1. Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи (далее – ПСМСП) в амбулаторных условиях в плановой форме осуществляется в соответствии с маршрутизацией пациентов, утвержденной министерством здравоохранения Приморского края, в медицинских организациях 1-го и 2-го и 3-его уровней.

3.2. В электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» с использованием Единого портала государственных услуг (ЕПГУ) и единого регионального портала записи на прием к врачу (ЕР25), мобильного приложения «ЕР25»;

3.3. По телефону, в том числе посредством контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (контакт-центра);

3.4. В электронной форме через информационные киоски (инфоматы) МО;

3.5. Через регистратуру МО;

3.6. Врачами и средним медицинским персоналом через медицинские информационные системы (МИС).

## **4. Перечень врачебных специальностей, для которых в обязательном порядке должна быть открыта дистанционная запись (в электронной форме) на прием.**

- 4.1. врач – акушер – гинеколог;
- 4.2. врач – инфекционист;
- 4.3. врач – невролог;
- 4.4. врач – оториноларинголог;
- 4.5. врач – офтальмолог;
- 4.6. врач – уролог;
- 4.7. врач – стоматолог (стоматолог – терапевт, стоматолог хирург);
- 4.8. врач – терапевт, врач – терапевт участковый (врач общей практики);
- 4.9. врач – травматолог ортопед;
- 4.10. врач- дерматовенеролог;
- 4.11. Врач-эндокринолог;
- 4.12. Врач-кардиолог;
- 4.13. Врач-пульмонолог;
- 4.14. Врач-онколог;
- 4.15. Врач-колопроктолог.

4.16. В расписании врачей, включенных в Перечень п.4.1-4.15 настоящего Порядка, для записи в дистанционной форме (через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», инфоматы, контакт-центр) должно быть доступно не менее 90% слотов первичного приема.

4.17. С целью сокращения количества обращений граждан в КГБУЗ «Артемовская городская больница № 1», по поводам, не связанным с непосредственным оказанием медицинской помощи, в КГБУЗ «Артемовская городская больница № 1» ведутся «листы ожидания» записи на прием для получения первичной медико-санитарной помощи в плановой форме. «Листы ожидания» ведутся в бумажном и электронном виде с использованием МИС «Барс».

4.18. В соответствии с настоящим порядком ведется предварительная дистанционная запись граждан на профилактические мероприятия (диспансеризацию и профилактические осмотры определенных групп взрослого населения), обеспечивая доступность профилактических мероприятий работающему населению (в вечерние часы работы медицинских организаций – до 20.00)

4.19. Право на внеочередное оказание медицинской помощи при осуществлении записи на прием МО имеют отдельные категории граждан, установленные территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае.

4.20. Пациенты, предварительно записавшиеся на прием в дистанционной форме, следуют на прием, минуя регистратуру.

5. Гражданин, опоздавший на прием в назначенное по предварительной записи время более чем на двадцать минут, принимается в порядке очереди по факту обращения.



**Порядок ведения расписания приема врачей (среднего  
медицинского персонала) и работы лечебно-диагностических  
кабинетов в электронном виде с использованием  
медицинских информационных системы (МИС Барс)**

1. Порядок ведения расписания определяет последовательность действий и сроки формирования и ведения расписания, а также перечень и порядок взаимодействия участников процесса учета медицинских услуг в электронном виде.
2. Расписание приема врачей (среднего медицинского персонала, ведущего самостоятельный амбулаторный прием) и работы лечебно-диагностических кабинетов составляется на срок не менее двух недель (14 дней) в интервальном виде с указанием слотов для записи.
3. Расписание формируется на все рабочие дни, включая субботу.
4. Слоты в расписании распределяются на предназначенные для записи первично обратившихся (90% от общего количества слотов) и повторно назначенных пациентов. Слоты для записи повторных пациентов заполняет медицинский работник, назначивший повторный прием, в обязательном порядке информируя пациента о дате, точном времени и месте повторного приема. Недопустимо направление пациента, нуждающегося в повторном приеме, для самостоятельной записи в дистанционной или очной форме на слоты расписания, предназначенные для первичных посещений.
5. В случае, если за 24 часа до времени повторного приема слоты для записи повторных пациентов не заполнены (свободны), медицинский регистратор меняет статус слота на «предназначенный для записи первично обратившихся пациентов» и делает его доступным для дистанционных форм записи (в электронной форме и по телефону).
6. Утвержденный проект расписания вносится в модуль «Регистратура» МИС БАРС и становится доступным для просмотра, работы и записи пациентов на прием и лечебно-диагностические процедуры в регламентированные сроки. Двухнедельное расписание является доступным в любой текущий момент времени, что достигается ежедневным продлением доступного для записи интервала на один день в конце периода.
7. Внесение изменений в электронное расписание осуществляется ответственными сотрудниками учреждения по согласованию с руководителем.
8. Информация о расписании работы врачей и кабинетов МО предоставляется пациентам:

сотрудниками регистратуры поликлиники;  
через официальный сайт КГБУЗ «Артемовская городская больница № 1»;  
через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ);  
через единый региональный портал записи на прием к врачу;  
через информационные киоски (инфоматы);  
по телефону, в том числе посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (call-центра).

9. При изменении даты и времени приема в расписании с существующими записями пациентов, осуществляется процедура переноса записей на другой день и время с обязательным уведомлением пациента по телефону или с использованием других способов оповещения не позднее, чем за 1 день до приема.



### Порядок записи на прием к врачу через регистратуру

1. Первое обращение гражданина в КГБУЗ «Артемовская городская больница № 1» осуществляется очно через регистратуру;
2. Работник регистратуры оформляет на каждого впервые обратившегося гражданина заявление о выборе медицинской организации, информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень, утвержденный Приложением № 2 к приказу Министерства здравоохранения РФ от 20 декабря 2012 г. № 1177н, согласие на обработку персональных данных, медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (формы 025/у и 112/у), в том числе в электронной форме (электронную карту) с указанием ФИО, даты рождения, реквизитов документа, удостоверяющего личность, полиса ОМС, СНИЛС.
3. При оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме работник регистратуры производит запись гражданина на прием, руководствуясь следующими правилами:
  - запись осуществляется в день обращения на последующий период с учетом предельных сроков ожидания первичной медико-санитарной помощи в плановой форме;
  - прием врача – терапевта участкового (врача общей практики) обеспечивается в течение 24-х часов с момента обращения преимущественно по территориально-участковому принципу, по желанию пациента запись на прием может осуществляться на любое удобное время в пределах утвержденного расписания;
4. Запись на прием к врачам – специалистам, включенным в Перечень п. 11 настоящего порядка в МО первого уровня, имеющие прикрепленное население, может осуществляться без предварительного посещения врача – терапевта (педиатра) участкового при самостоятельном обращении гражданина с учетом предельных сроков ожидания первичной медико-санитарной помощи в плановой форме на любое удобное время в пределах утвержденного расписания;
5. При отсутствии в пределах утвержденного расписания талонов на прием к врачам – специалистам, включенным в п. 4.1-4.15 «Порядка записи на прием», пациент направляется к дежурному врачу для решения вопроса о необходимости и сроках оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи. Если форма оказания первичной специализированной

помощи признана плановой, пациент вносится в «лист ожидания» электронного расписания МО;

6. Самостоятельная запись на прием к врачам – специалистам, возможна для пациентов, состоящих под диспансерным наблюдением у конкретного специалиста, о чем имеется соответствующая отметка в медицинско-информационной системе (МИС), а также для беременных женщин, имеющих направление на консультацию данного специалиста от врача акушера-гинеколога или терапевта женской консультации. При необходимости врач - специалист в течение 10 дней должен решить вопрос о направлении беременной в МО второго или третьего уровня, показаниях к госпитализации или возможности обследования и лечения в амбулаторных условиях на первом уровне.

7. Если гражданин не состоит под диспансерным наблюдением у врача-специалиста, запись осуществляется к врачу терапевту участковому (врачу общей практики) для решения вопроса о необходимости консультации врача-специалиста и о сроках ее проведения.

8. Оказание первичной медико-санитарной помощи в экстренной форме осуществляется **без предварительной записи, без очереди, незамедлительно** после обращения в КГБУЗ «Артемовская городская больница № 1», независимо от прикрепления. **Отсутствие полиса ОМС и документов, удостоверяющих личность, не является основанием для отказа в экстренной медицинской помощи.**

9. При экстренном характере обращения пациента в МО работник регистратуры направляет его в кабинет к дежурному врачу для определения срочности и характера необходимой медицинской помощи.

**Порядок записи на прием к врачу по телефону, в том числе посредством единого регионального контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (call-центра)**

1. Предварительная запись на прием к врачу по телефону в КГБУЗ «Артемовская городская больница № 1», осуществляется при наличии сведений о пациенте (ФИО, дата рождения, номер полиса ОМС) в МИС с отметкой о прикреплении к данному учреждению.
2. Самостоятельная запись по телефону осуществляется к врачам – специалистам по перечню, включенным в п. 4.1-4.15 «Порядка записи на прием», в пределах установленного расписания.
3. При обращении по телефону регистратор (оператор call-центра) подробно информирует граждан о наличии записи на прием к врачу, о точной дате, времени и месте приема, и осуществляет запись на прием путем внесения необходимых данных в МИС в соответствии с утвержденным сценарием работы.
- 5.1. В случае отсутствия в пределах утвержденного расписания свободных слотов записи на прием, регистратор (оператор call-центра) вносит сведения о пациенте в лист ожидания МИС «Барс» для последующей записи на прием, или рекомендует запись к врачу терапевту участковому, обращение к «дежурному врачу» для принятия решения о срочности оказания медицинской помощи.

**Порядок записи на прием в электронной форме через  
информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и  
информационный киоск (инфомат)**

1. Пациентам КГБУЗ «Артемовская городская больница № 1», учетные данные которых занесены в МИС БАРС, обеспечивается возможность предварительной записи на прием в электронной форме.
2. Предварительная запись на прием в электронной форме реализуется через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) и единый региональный портал записи на прием к врачу (ЕР25), мобильного приложения «ЕР25», а также через информационные киоски (инфоматы), установленные в регистратуре.
3. В процессе записи на прием к врачу в электронной форме с использованием страхового полиса ОМС пациенту предоставляется возможность:
  - просмотреть расписание интересующих его специалистов;
  - самостоятельно записаться на прием к врачу в удобное время в пределах утвержденного расписания;
  - отменить самостоятельную запись на прием к врачу.
4. КГБУЗ «Артемовская городская больница № 1» несет ответственность за проведение правильных настроек электронной системы записи на прием к врачу, актуальность и правильность ведения расписания работы врачей и лечебно-диагностических кабинетов, корректное функционирование инфоматов.
5. При временном отсутствии врача – специалиста, самостоятельная запись на прием к врачу в электронной форме может быть ограничена.

## **Порядок формирования и ведения «листа ожидания»**

### **1. Общие положения**

1.1. Лист ожидания – это документ учета отложенного спроса, который позволяет пациенту оставить заявку на необходимую медицинскую услугу, при отсутствии возможности фиксировать дату и время ее получения в настоящий момент.

1.2. Лист ожидания формируется для учета планируемой очередности записи на медицинские услуги при отсутствии свободных слотов в настоящее время.

### **2. Порядок формирования «листа ожидания»**

2.1. Лист ожидания формируется при наличии заявки пациента, нуждающегося в записи на прием при отсутствии свободных слотов в расписании приема врачей всех специальностей, среднего медицинского персонала, ведущего самостоятельный амбулаторный прием, диагностических и лечебных параклинических служб (кабинетов и отделений), кабинета (отделения) медицинской профилактики (далее – расписание приема).

2.2. В лист ожидания может быть внесен пациент, нуждающийся в оказании:

- первичной специализированной медико-санитарной помощи (далее – ПСМСП) в амбулаторных условиях в плановой форме;
- проведении диагностического исследования.

2.3. Способы внесения пациента в «лист ожидания» являются его обращение:

- по телефону, в том числе посредством контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (call-центра);
- через регистратуру поликлиники;
- медицинскими работниками ведущими прием пациентов.

2.4. При обращении пациента по телефону, в том числе посредством контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов (call-центра), оператор проверяет доступное расписание и при отсутствии свободных слотов создает запись в листе ожидания МИС «Барс», вносит персональные данные пациента, вид медицинской услуги, в которой нуждается пациент, повод к обращению, сроки получения медицинской услуги (при наличии).

2.5. При обращении пациента в регистратуру поликлиники, администратор проверяет доступное расписание и при отсутствии свободных слотов создает запись в листе ожидания МИС «Барс», вносит персональные данные пациента, вид медицинской услуги, в которой нуждается пациент, повод к обращению, сроки получения медицинской услуги (при наличии).

### **3. Порядок работы с «листами ожидания»**

3.1. Ежедневно сотрудник, ответственный за работу с листами ожидания производит запись пациентов из листа ожидания в свободные врачей-специалистов, диагностических исследований, в очередной день открытия расписания.

3.2. В помещении картоохранилища поступает заявка, на пациентов из листа ожидания, внесенных в очередной день открытия расписания с разделением на специалистов и исследования (каждый специалист и исследование отделены).

3.3. Сотрудник, ответственный за работу с листами ожидания, удовлетворяет поступившие заявки по видам медицинских услуг таким образом, что последними оказываются заявки, поступившие в прошедшие сутки. Что обеспечивается МИС «Барс», путем подъёма более ранней заявки в листе ожидания и цветовым обозначением (розовый).

3.4. Сотрудник, ответственный за работу с листами ожидания в конце рабочего дня просматривает расписание в МИС и при наличии свободных слотов отбирает те заявки, которые поступили ранее, в хронологическом порядке (первые в очереди), вносит пациентов в расписание и производит в обязательном порядке уведомление пациента о дате и времени получения медицинской услуги.

3.5. После заполнения всех свободных слотов заявками пациентов, состоящих в листах ожидания, сотрудник, ответственный за работу с листами ожидания просматривает подборку заявок по каждой услуге и отбирает заявки тех пациентов, для которых превышен срок ожидания.

3.6. Сотрудник, ответственный за работу с листами ожидания, производит обзвон всех выбранных пациентов на предмет актуальности приема врача или исследования. При подтверждении пациентом актуальности заявки, сотрудник в ручном режиме производит запись пациента, о чем уведомляет его непосредственно по телефону.

3.7. В случае значительного превышения сроков ожидания и отсутствии свободных слотов, заведующий поликлиникой и/или заместитель главного врача по ПМСП в ручном режиме предпринимает действия, необходимые для получения пациентом заявленной услуги.



**Порядок записи на прием врачами и средним медицинским персоналом через медицинские информационные системы (МИС)**

2. Запись на прием врачами и средним медицинским персоналом МО через МИС «БАРС» осуществляется в следующих случаях:
- при записи пациентов на повторный прием;
  - при записи пациентов на прием к врачам – специалистам КГБУЗ «Артемовская городская больница №1» (при этом врачи – терапевты участковые предварительно обеспечивают выполнение необходимых врачу – специалисту лабораторных и инструментальных исследований);
  - средним медицинским персоналом кабинета «дежурного врача» при положительном решении вопроса о необходимости оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи в короткие сроки;
  - врачом (фельдшером) кабинета неотложной помощи /«дежурным врачом» при необходимости дальнейшего лечения у врача – терапевта участкового и (или) врача – специалиста;
  - при записи пациентов на прием в медицинские организации 2 и 3 уровней;
  - медицинским персоналом фельдшерско-акушерских пунктов и врачебных амбулаторий.