

УТВЕРЖДЕН  
приказом ГБУЗ Армавирский КВД  
от 24.07.2015 г. № 334-П

## РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению сервиса «Запись на прием к врачу»  
в государственном бюджетном учреждении  
здравоохранения «Армавирский кожно-венерологический диспансер»  
министерства здравоохранения Краснодарского края

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях:

- повышения качества предоставления, доступности населению Краснодарского края сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» (далее Сервис);
- повышения доступности медицинской помощи;
- повышения эффективности работы медицинского персонала при обслуживании граждан.

Регламент определяет сроки и последовательность действий (процедур), а также порядок взаимодействия с физическими лицами при предоставлении Сервиса.

Настоящий Регламент разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации и приказом министерства здравоохранения Краснодарского края от 14 ноября 2012 года № 5608 «Об утверждении методических рекомендаций министерства здравоохранения Краснодарского края по функционированию регионального сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» в Краснодарском крае».

1.2. Непосредственным конечным результатом предоставления Сервиса при максимальном соблюдении прав пациента являются:

- запись на прием к врачу;
- отказ в записи на прием к врачу.

Основания для отказа в предоставлении Сервиса приведены в пункте 2.3 настоящего Регламента.

1.3. Сервис предоставляется гражданам (далее – Пациент), обратившимся в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Армавирский кожно-венерологический диспансер» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее – ГБУЗ Армавирский КВД), в случае необходимости, которая определяется врачом и при соблюдении условий настоящего Регламента.

## 2. Требования к порядку предоставления Сервиса

### 2.1. Требование к функционированию Сервиса:

2.1.1. Оператором регионального портала записи на прием к врачу Краснодарского края [www.kuban-online.ru](http://www.kuban-online.ru) является ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее Оператор).

2.1.2. Сервис записи на прием в медицинскую организацию должен быть доступен круглосуточно без перерывов и выходных. Для этого необходимо обеспечить непрерывную работу сервера медицинской организации в режиме 24/7.

2.1.3. В случае невозможности обеспечить функционирование Сервиса записи на прием в медицинскую организацию из-за внешних обстоятельств, в том числе форс-мажорных, ответственное лицо обязано в срок не позднее 12 часов с момента возникновения обстоятельства направить Оператору соответствующее уведомление с разъяснением причин его возникновения и времени на устранение неработоспособности сервиса.

### 2.2. Порядок информирования о правилах предоставления Сервиса:

2.2.1. Информацию о порядке предоставления Сервиса Пациенты могут получить лично или по телефону при обращении в регистратуру ГБУЗ Армавирский КВД, на Краевом портале удаленной записи на прием к врачу [www.kuban-online.ru](http://www.kuban-online.ru).

2.2.2. Информирование Пациента осуществляется посредством:

- Краевого портала удаленной записи на прием к врачу [www.kuban-online.ru](http://www.kuban-online.ru);
- размещения настоящего Регламента на информационных стендах и на официальном сайте ГБУЗ Армавирский КВД;
- информирования Пациента о Сервисе медицинским регистратором (далее – Медрегистратор) ГБУЗ Армавирский КВД.

Информация о Сервисе является открытой и общедоступной для всех заинтересованных лиц.

2.2.3. Для получения информации о процедуре предоставления Сервиса Пациент вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону в регистратуру ГБУЗ Армавирский КВД;
- в письменном виде к главному врачу ГБУЗ Армавирский КВД.

2.2.4. Лица, ответственные за предоставление Сервиса, осуществляют информирование Пациентов:

- о месте нахождения и графике работы врачей-специалистов ГБУЗ Армавирский КВД;
- о справочных телефонах;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления Сервиса.

2.2.5. Основными требованиями к форме и характеру информирования Пациентов о порядке предоставления Сервиса являются:

- достоверность и полнота информации;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

2.1.6. Информационные стенды оборудуются для Пациентов в доступном месте в помещениях ГБУЗ Армавирский КВД. На информационных стендах должна содержаться следующая обязательная информация:

- режим работы;
- режим работы специалистов;
- информация об официальном сайте;
- телефоны регистратуры;
- перечень документов, представляемых Пациентом для возможности воспользоваться Сервисом;
- блок-схема порядка предоставления Сервиса;
- краткое описание процедур предоставления Сервиса;
- информация о вышестоящих организациях;
- информация о правилах пользования инфокиосками;
- информация о портале [www.kuban-online.ru](http://www.kuban-online.ru).

При изменении условий и порядка предоставления Сервиса, информация должна быть своевременно откорректирована.

## 2.2. Сроки и условия предоставления Сервиса:

2.2.1. Запись Пациентов на прием в электронном виде осуществляется круглосуточно без выходных и праздничных дней.

2.3. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Сервиса:

2.3.1. Основанием для отказа в записи на прием через Интернет и обслуживании может быть:

- запись на приём к врачу снята по требованию Пациента;
- отсутствие полиса обязательного медицинского страхования в момент записи;
- отсутствие приема специалиста необходимого профиля в данном учреждении;
- отсутствие свободных талонов на прием к нужному специалисту;
- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения, или видимые признаки подделки.

2.3.2. Отсутствие документа, удостоверяющего личность, или полиса ОМС не является основанием для отказа в записи на прием к врачу при состояниях, требующих оказания экстренной медицинской помощи. В этом случае Пациента информирует сотрудник регистратуры о порядке оказания медпомощи при отсутствии полиса ОМС.

2.4. Услуга предоставляется бесплатно.

### 3. Административные процедуры

#### 3.1. Порядок обращения Пациента для предоставления Сервиса:

3.1.1. Если Пациент ни разу не обращался в ГБУЗ Армавирский КВД, то при первичном обращении запись осуществляется только через регистратуру для внесения информации о Пациенте в базу данных.

3.1.2. На прием к врачу Пациент может записаться, обратившись непосредственно в регистратуру (лично или через доверенное лицо), по телефону, через инфокиоск, через Интернет-портал [www.kuban-online.ru](http://www.kuban-online.ru) или официальный сайт ГБУЗ Армавирский КВД.

3.1.3. При обращении Пациента непосредственно в регистратуру для записи на прием к врачу или при записи по телефону Медрегистратор:

- проверяет наличие актуальных данных о Пациенте в базе данных;
- записывает Пациента на прием.

3.1.4. При повторном приеме (в рамках одного случая лечения) Пациент обращается в регистратуру только в случае необходимости уточнить какие-либо сведения (данные паспорта, полиса и т.д.). Талон амбулаторного Пациента при повторном обращении к врачу не печатается.

3.1.5. В случае отсутствия у Пациента полиса ОМС Медрегистратор разъясняет Пациенту о необходимости обратиться в страховую медицинскую компанию для оформления полиса ОМС.

3.2. Порядок действий Медрегистратора для организации предоставления услуги:

3.2.1. Ответственным лицом за функционирование сервиса записи на прием к врачу является Медрегистратор.

3.2.2. Медрегистратор обеспечивает:

- поддержание в актуальном состоянии информацию для населения о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приема, номеров кабинетов;
- формирование и поддержание в актуальном состоянии расписания работы врачей;
- поддержание в актуальном состоянии информации о порядке предварительной записи на прием к врачам.

3.2.3. В целях подготовки «талонов амбулаторного пациента» по пациентам, предварительно записавшимся на прием через регистратуру (лично или через доверенное лицо), по телефону, через инфокиоск или через Интернет, для передачи врачу, Медрегистраторы регулярно просматривают график приема пациентов, записавшихся на прием на следующий день.

3.2.4. Медрегистратор, накануне даты приема Пациентов, записавшихся на прием к врачу через регистратуру (лично или через доверенное лицо), по телефону, через инфокиоск или через Интернет:

- распечатывает список Пациентов, проверив наличие у Пациента полиса ОМС по регистру застрахованных Краснодарского края;
- готовит карты Пациентов и печатает «Талоны амбулаторного пациента»;

- подготовленные амбулаторные карты с «Талонами амбулаторного пациента» вместе со списком Пациентов передает врачам.

3.2.5. В случае, если амбулаторная карта находится у Пациента на руках, и он не застрахован (в регистре застрахованных нет сведений о полисе Пациента), на талоне делается соответствующая пометка об отсутствии полиса.

#### 4. Порядок и формы контроля за предоставлением Сервиса

4.1. Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений настоящего Регламента (далее - Текущий контроль) осуществляется заведующим амбулаторно-поликлинического отделения ГБУЗ Армавирский КВД.

4.2. Текущий контроль осуществляется при:

- проведении плановых проверок;
- проведении внеплановых контрольных мероприятий;
- получении жалоб от граждан по оказанию услуги.

4.3. Текущий контроль осуществляется посредством проведения заведующим поликлинического отделения ГБУЗ Армавирский КВД проверок полноты и качества исполнения положений настоящего Регламента, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения Пациентов, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц ГБУЗ Армавирский КВД, участвующих в предоставлении услуги.

4.4. Установить периодичность осуществления текущего контроля – 1 раз в месяц.

4.5. Ответственность должностных лиц:

4.5.1. Главный врач ГБУЗ Армавирский КВД несет ответственность за организацию работы по предоставлению Сервиса в соответствии с настоящим Регламентом.

4.5.2. Специально уполномоченные лица ГБУЗ Армавирский КВД несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения процедур, установленных настоящим Регламентом.

4.6. В рамках контрольных мероприятий проводятся комплексные и тематические проверки.

4.6.1. При проведении комплексной проверки рассматривается исполнение Регламента в целом.

4.6.2. При проведении тематической проверки решаются вопросы, связанные с исполнением определенной процедуры.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав Пациентов действиями (бездействием) должностных лиц ГБУЗ Армавирский КВД, участвующих в исполнении Регламента, виновные лица привлекаются к дисциплинарной, гражданско-правовой, административной или уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Главный врач ГБУЗ Армавирский КВД обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение настоящего Регламента до всех работников;

- организовать информационное обеспечение процесса предоставления услуги в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

Главный врач  
ГБУЗ Армавирский КВД

С.А. Фурсенко