



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ
РАСПОРЯЖЕНИЕ

«___» _____

№ _____

Об утверждении Регламента 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»

Для повышения доступности и качества предоставления государственной услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу», а также в соответствии с постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 года № 8-рп «О мероприятиях по переходу на предоставление исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга государственных услуг»:

1. Утвердить Регламент 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»

2. Признать утратившим силу распоряжение Комитета по здравоохранению от 14.10.2011 № 539-р «Об утверждении Регламента предоставления государственными учреждениями здравоохранения, находящимися в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, услуг в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

3. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя председателя Комитета по здравоохранению Засухину Т.Н.

Председатель Комитета

В.М. Колабутин

Регламент
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»

1. 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), СПб ГБУЗ 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) и их законные представители в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

1.2.2. Правом на получение государственной услуги являются граждане Российской Федерации, а также лица без гражданства и иностранные граждане (далее – пациенты), их законные представители (в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ и Федеральным законом от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»)

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.

1.2.4. Представлять интересы заявителя вправе: законные представители пациента в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

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 сети 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 услуги 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.

2. 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 в пункте 1.3.1 настоящего Регламента.

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 5 рабочих дней. Предельные сроки ожидания плановых консультаций врачей-специалистов и диагностических

исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи - не более 10 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";

- постановление Правительства Санкт-Петербурга от 25.07.2011 № 1037 "О Порядке разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга административных регламентов предоставления государственных услуг (исполнения государственных функций)".

- Закон Санкт-Петербурга от 27.12.2013 № 775-142 "О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 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).

2.6.2. При личном обращении по направлению - полис ОМС и паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет - свидетельство о рождении) и надлежаще оформленное «Направление на госпитализацию,

восстановительное лечение, обследование, консультацию» (форма № 057/у-04, приведена в Приложении 3 настоящего Регламента. Далее - Направление).

2.6.3. При обращении в Центр записи к врачу:

- Фамилия Имя Отчество пациента;
- дата рождения;
- номер контактного телефона;
- серия и номер полиса ОМС или серия и номер паспорта гражданина Российской Федерации или страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС).

- при записи по Направлению указывается его номер.

2.6.4. При обращении через Единый портал государственных услуг (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, 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, представлен не полный комплект документов, содержание документов не соответствует требованиям, указанным в

пунктах 2.6.1-2.6.2;

2.9.2. При обращении за предоставлением услуги в Центр записи к врачу не сообщены сведения, указанные в п. 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 п. 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 отвечать основным положениям стандарта комфортности.

2.14. Показатели доступности и качества услуг.

2.14.1. Услуга должна предоставляться при первом обращении заявителя при соблюдении условий п.п. 2.6.1. - 2.6.4;

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);

- в электронном виде через следующие интернет-сайты:

- сайт «Официальный портал записи на прием к врачу в Санкт-Петербурге» (www.gorzdrav.spb.ru);
- сайт «Комитет по здравоохранению Администрации Санкт-Петербурга» (www.zdrav.spb.ru);
- сайт «Портал государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга» (www.gu.spb.ru);
- сайт «Единый портал государственных услуг» 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;

3. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения.

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 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 1 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 п. 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).

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.

Запись на приеме у врача при необходимости повторного посещения.

При необходимости повторного посещения врач, осуществивший прием, или медицинская сестра по желанию пациента производят запись к врачу

в соответствии с расписанием приема врачами учреждения здравоохранения и выдают пациенту талон на прием к врачу (Приложение №5)

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

При обращении в Центр записи по телефону заявитель предоставляет сведения в соответствии с требованиями пункта 2.6.2 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 2.6.2 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 паспортом 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.

3.1.2.3. Запись к врачу с использованием инфомата или интернета.

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 государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга» (www.gu.spb.ru);

- «Единый портал государственных услуг» 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.

3.1.2.4. Запись к врачу по заявкам пациентов зарегистрированных в Журнале отложенной записи. Сотрудник регистратуры учреждения здравоохранения вносит запись на прием к врачу в соответствии с параметрами заявки пациента, зарегистрированной в Журнале отложенной записи, 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 подачи 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.

3.1.8. 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.

4. 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. Контроль исполнения Регламента осуществляется СПб ГБУЗ МИАЦ. Контроль проводится в форме сбора, обработки и обобщения отчетности о реализации мероприятий Регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения (организации), предоставляющего услугу

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, Администрация района отделы здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга, если

учреждение здравоохранения, подведомственно администрации района Санкт-Петербурга.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием сети Интернет, официального сайта учреждения здравоохранения, предоставляющего услугу, федерального Портала (www.gosuslugi.ru) либо Портала (www.gu.spb.ru), 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.

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

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

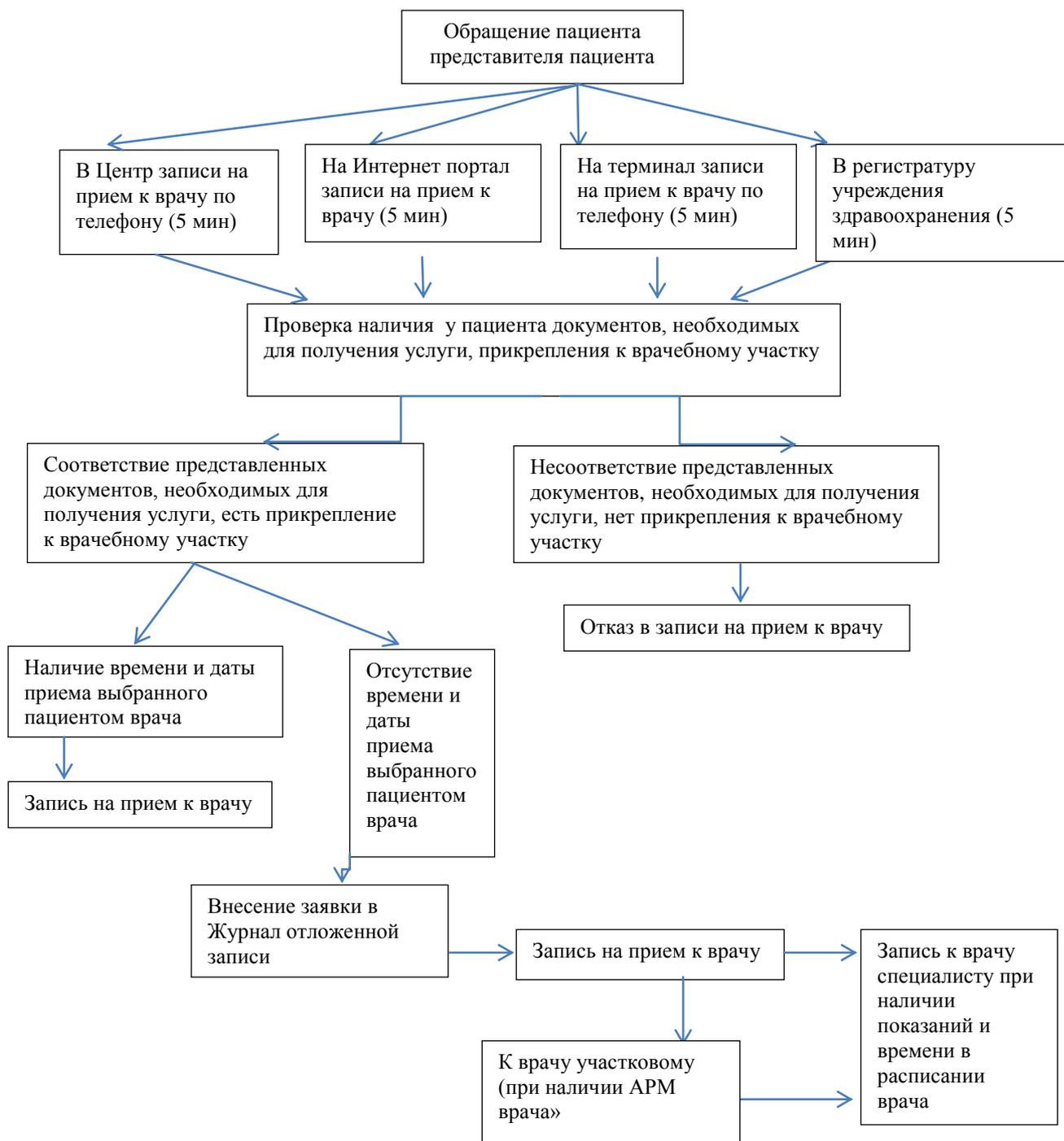
В Комитете по здравоохранению по телефону (812) 571-34-06;

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

**Блок-схема.
Исполнения государственной услуги
«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

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»

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 _____

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
