

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 24 марта 2019 г

№ 206

**Об утверждении регламента предоставления услуги
"Прием заявок (запись) на вызов врача на дом"
в Калужской области**

В соответствии с распоряжение Правительства Российской Федерации от 15.11.2017 № 2521-р «О перечне услуг в сфере здравоохранения, возможность предоставления которых гражданам в электронной форме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг обеспечивает единая государственная информационная система в сфере здравоохранения», а также в целях обеспечения своевременного и качественного предоставления гражданам услуги "Прием заявок (запись) на вызов врача на дом" медицинскими организациями Калужской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент предоставления услуги "Прием заявок (запись) на вызов врача на дом" государственными медицинскими организациями Калужской области (далее - МО КО), оказывающими первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях (приложение 1).
2. Заместителю министра - начальнику управления информатизации в сфере здравоохранения и организационно - контрольной работы – (Королёву А.А.) в течение 2 (двух) дней со дня утверждения Регламента направить его в адрес МО КО и разместить на официальном сайте министерства здравоохранения Калужской области (далее – Министерство).
3. Руководителям МО КО, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях:
 - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня утверждения Регламента обеспечить формирование в региональной медицинской информационной системе Калужской области (далее – РМИС) расписания работы участковых врачей (общей практики, терапевтов, педиатров, фельдшеров), дежурных врачей для оказания гражданам услуги "Прием заявок (запись) на вызов врача на дом".
 - возложить персональную ответственность за соблюдение Регламента на сотрудников МО КО, участвующих в оказании гражданам услуги "Прием заявок (запись) на вызов врача на дом".

4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя министра - начальника управления информатизации в сфере здравоохранения и организационно - контрольной работы А.А. Королёва.

5. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.

Министр

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned between the words 'Министр' and 'К.Н. Баранов'.

К.Н. Баранов

Регламент предоставления услуги "Прием заявок (запись) на вызов врача на дом" государственными медицинскими организациями Калужской области, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях

I. Общие положения

1.1 Назначение

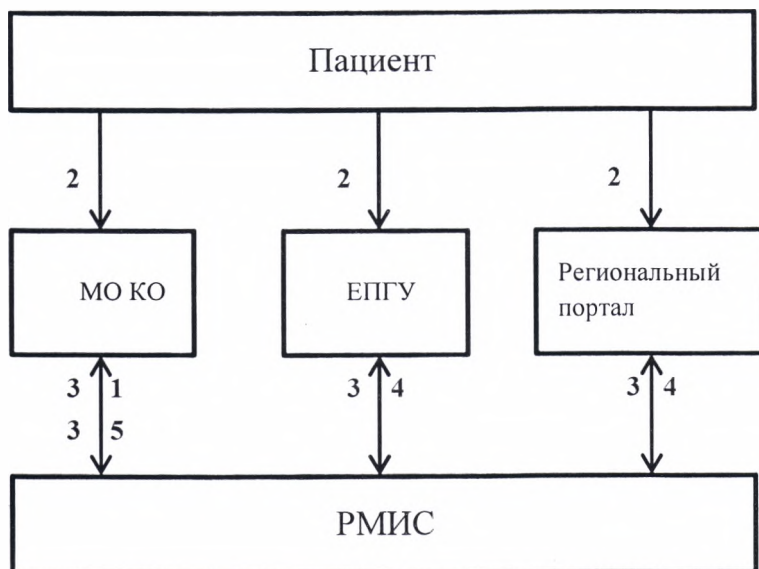
Настоящий Регламент устанавливает порядок предоставления государственными медицинскими организациями Калужской области, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, услуги "Прием заявок (запись) на вызов врача на дом".

1.2 Термины, определения и сокращения

ЕПГУ	Единый портал государственных услуг РФ "госуслуги.ру"
Региональный портал	Региональный портал записи Пациентов на прием к врачу или вызова врача на дом через Интернет "регистратура40.рф"
МО КО	Государственные медицинские организации Калужской области, оказывающие первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях
РМИС	Региональная медицинская информационная система, используемая в МО КО для оформления вызова врача на дом
Услуга	Услуга "Прием заявок (запись) на вызов врача на дом"
Расписание	График, содержащий дату и время работы врача МО КО, осуществляющего обслуживание Пациентов на дому, для оказания первичной медико-санитарной помощи
Сотрудник МО КО, осуществляющий обслуживание Пациентов на дому	Врач терапевт (педиатр) участковый, дежурный врач, фельдшер
Источники записи	способы получения Услуги: - регистратура МО КО; - Интернет (ЕПГУ, Региональный портал).
Пациент	лицо, обратившееся к одному из источников записи в целях получения Услуги

II. Схема оказания услуги

2.1 Схема



2.2 Описание схемы

- 1) МО КО осуществляет наполнение и актуализацию расписания врача по обслуживанию Пациента на дому в РМИС;
- 2) Пациент обращается к одному из источников записи с целью подачи заявки на получение Услуги;
- 3) Запрос Пациента направляется в базу данных РМИС;
- 4) В РМИС обрабатывается поданная заявка и подтверждается факт принятия заявки на получение Услуги;
- 5) МО КО получает из РМИС информацию о заявке на получение Услуги.

III. Порядок работы МО КО при предоставлении Услуги

3.1 Формирование и актуализация расписания работы врача

Своевременное предоставление информации в РМИС, необходимой для предоставления Услуги, обеспечивают следующие работники МО КО:

- руководитель МО КО;
- заведующий поликлиническим подразделением МО КО;
- оператор-методист или регистратор МО КО.

Своевременную передачу информации сотруднику МО КО, осуществляющему обслуживание Пациента на дому, о наличии заявки на Услугу обеспечивает регистратор МО КО или оператор - методист МО КО.

Формирование расписания обслуживания пациентов на дому для оказания первичной медико-санитарной помощи в РМИС составляется на основании:

- штатного расписания сотрудников МО КО;
- графика отпусков сотрудников МО КО;
- приказов на прохождение обучения и командирования сотрудников МО КО;
- действующих правил формирования расписания, утвержденных в МО КО, характеризующихся признаками цикличности (четные/нечетные дни недели), временем начала и окончания работ, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней.

Расписание работы сотрудников МО КО, осуществляющих обслуживание пациентов на дому, должно включать следующие параметры и свойства:

- Ф.И.О. медицинского работника;
- специальность медицинского работника;
- информация об участке (-ах) обслуживания;
- временные интервалы, выделенные для оказания медицинской помощи по заявкам на Услугу;
- длительность обслуживания одного вызова по установленным индивидуальным нормам нагрузки врачей/фельдшеров амбулаторно-поликлинических учреждений (подразделений) в зависимости от конкретных условий (демографического состава населения, заболеваемости, инвалидности, компактности участков, обеспеченности автотранспортом, эпидемических ситуаций и др.).

Плановые изменения в расписании работы сотрудников МО КО, осуществляющих обслуживание пациентов на дому, должны быть внесены в РМИС не позднее чем за 10 календарных дней до соответствующей даты. Количество дней, с выделенным диапазоном времени для обслуживания пациентов, доступных для оформления заявки на Услугу посредством ЕПГУ и Регионального портала, должно составлять не менее 2 рабочих дней.

В случае необходимости внесения изменений в утвержденное ранее расписание работы сотрудника МО КО, осуществляющего обслуживание пациентов на дому, по решению руководителя МО КО, работник, ответственный за формирование расписания, незамедлительно вносит изменения в РМИС. Основаниями для внесения изменений в утвержденное расписание являются экстренные изменения в графиках работы по причине болезни сотрудников МО КО, внепланового отпуска или других обстоятельств.

3.2. Отмена заявки на Услугу. Оповещение Пациента об изменениях

Отмена заявки на Услугу Пациентом осуществляется следующими способами:

- через личный кабинет пациента на Региональном портале;
- через личный кабинет «Мое здоровье» на ЕПГУ;
- по телефонному звонку или при личном обращении в регистратуру МО КО.

При невозможности обслуживания Пациента на дому участковым врачом МО КО в обязательном порядке направляется сотрудник МО КО, на которого возложено исполнение обязанностей на период отсутствия участкового врача, осуществляющего обслуживание пациентов данного участка. Уведомление Пациента о направлении иного сотрудника МО КО не осуществляется.

МО КО может отменить заявку на Услугу только в случае, если адрес нахождения Пациента (адрес вызова) не закреплен за территорией обслуживания МО КО и (или) Пациент не прикреплен на обслуживание к МО КО, при этом обязательно указывается причина отмены и производится уведомление Пациента по телефону сотрудником МО КО.

3.3. Прикрепление Пациентов к участку обслуживания МО КО

Прикрепление пациентов к участку обслуживания осуществляется в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 № 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи".

Пациент лично или через своего представителя обращается в выбранную им МО КО с письменным заявлением о выборе МО КО. Пациент осуществляет выбор МО КО не чаще чем один раз в год, за исключением случаев изменения места жительства и места пребывания.

IV. Порядок подачи Пациентом заявки на Услугу посредством Регионального портала

Подача Пациентом заявки на Услугу посредством Регионального портала представляет собой процесс формирования реестровой записи в РМИС, с указанием резервируемого временного промежутка в расписании работы сотрудника МО КО, осуществляющего обслуживание Пациента на дому.

Для оформления заявки на Услугу посредством Регионального портала Пациенту (представителю Пациента) необходимо зарегистрироваться на ЕПГУ.

При оформлении заявки на Услугу Пациент (представитель Пациента) указывает следующие данные Пациента: Ф.И.О., адрес вызова, дату вызова, причину (повод) вызова.

Оформление заявки на Услугу посредством Регионального портала возможно при наличии прикрепления Пациента к МО КО, а также адрес вызова должен соответствовать адресу прикрепления Пациента.

Подача заявки на Услугу на текущий день осуществляется до 12:00. После 12:00 подача заявки на Услугу осуществляется на следующий рабочий день, при этом МО КО уведомляет Пациента о наличии возможности осуществить обслуживание Пациента на дому в текущий день.

V. Порядок подачи Пациентом заявки на получение Услуги посредством ЕПГУ

Подача Пациентом заявки на Услугу посредством ЕПГУ представляет собой процесс формирования реестровой записи в РМИС, с указанием резервируемого временного промежутка в расписании работы сотрудника МО КО, осуществляющего обслуживание Пациента на дому.

Для оформления заявки на Услугу посредством ЕПГУ Пациенту (представителю Пациента) необходимо зарегистрироваться на ЕПГУ.

При оформлении заявки на Услугу Пациент (представитель Пациента) указывает следующие данные Пациента: Ф.И.О., адрес вызова, дату вызова, причину (повод).

Оформление заявки на Услугу посредством ЕПГУ возможно при условии прикрепления Пациента к МО КО, а также адрес вызова должен соответствовать адресу прикрепления Пациента.

Подача заявки на Услугу на текущий день осуществляется до 12:00. После 12:00 подача заявки на Услугу осуществляется на следующий рабочий день, при этом МО КО уведомляет Пациента о наличии возможности осуществить обслуживание Пациента на дому в текущий день.

VI. Порядок подачи Пациентом заявки на получение Услуги через регистратуру МО КО

Подача Пациентом заявки на Услугу через регистратуру МО КО осуществляется по телефону или при личном обращении Пациента (представителя Пациента) в регистратуру МО КО.

Подача Пациентом заявки на Услугу через регистратуру МО КО представляет собой процесс формирования реестровой записи в РМИС, с указанием резервируемого временного промежутка в расписании работы сотрудника МО КО, осуществляющего обслуживание Пациента на дому.

Для оформления заявки на Услугу Пациент (представитель Пациента) должен представить регистратору МО КО следующую информацию:

- Ф.И.О. Пациента;
- адрес вызова;
- дату вызова;
- причину (повод) вызова.

VII. Взаимодействие МО КО с Пациентами, оформившими заявку на Услугу

Сотрудники МО КО вправе уточнить у Пациента сведения по заявке на Услугу: номер подъезда, номер этажа, наличие домофона, код на двери подъезда, наличие собаки, и др., в том числе по телефону, указанному в электронной медицинской карте Пациента.

Обслуживание Пациента на дому производится в день, на который оформлена заявка на Услугу, согласно графику работы, радиусу обслуживаемого участка, уровню заболеваемости населения и укомплектованности участков медицинским персоналом.

Для заявок на Услугу, оформленных посредством ЕПГУ или Регионального портала, допускается отклонение времени посещения Пациента сотрудником МО КО в выбранный Пациентом день посещения от времени, выбранного Пациентом при оформлении заявки на Услугу, что не влечет за собой нарушения срока предоставления Услуги.

VIII. Порядок действий в случае возникновения аварийных ситуаций, обстоятельств непреодолимой силы

К аварийным ситуациям относятся: отказ сервиса, сбой сервиса.

1) Отказом РМИС следует считать событие, состоящее в утрате работоспособности системы и приводящее к невыполнению или неправильному выполнению тестов лицензионного программного обеспечения или задач функциональных подсистем.

2) Сбоем РМИС следует считать событие, состоящее во временной утрате работоспособности РМИС и характеризующее возникновением ошибок при выполнении тестов лицензионного программного обеспечения или задач функциональных подсистем.

При обнаружении сотрудниками МО КО аварийных ситуаций в работе РМИС информация об этом незамедлительно (не позднее 30 мин.) формируется заявка (при наличии технической возможности) в службу технической поддержки РМИС. Данная информация доводится до специалистов ГБУЗ КО «Медицинский информационно-аналитический центр Калужской области» (с приложением скриншотов ошибок) на электронный адрес mias@mias.kaluga.ru. При отсутствии заявки в службу технической поддержки РМИС со стороны МО КО специалисты ГБУЗ КО «Медицинский информационно-аналитический центр Калужской области» формируют заявку в службу технической поддержки РМИС самостоятельно.

IX. Ответственность участников предоставления Услуги

9.1. Руководители МО КО несет персональную ответственность за:

- организацию своевременного представления и актуализации в РМИС информации, необходимой для предоставления Услуги, в том числе публикации

расписания работы сотрудников МО КО, осуществляющих обслуживание пациентов на дому:

- организацию своевременного обслуживания на дому Пациента;
- обеспечение размещения материалов о способах получения Услуги на информационных стендах МО КО, в том числе в электронной форме;
- соблюдение настоящего регламента при оказании Услуги в МО КО.

9.2. ГБУЗ КО «Медицинский информационно-аналитический центр Калужской области» несет ответственность за:

- своевременное информирование разработчиков РМИС о наличии аварийной ситуации;
- доступность формирования заявки на Услугу в РМИС.