



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

От «14» 09 _____ 2022 г.

№ 948

Об утверждении регламента
предоставления услуги «Прием заявок
(запись) на вызов врача на дом»

В соответствии с методологией предоставления услуги по приему заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) с описанием ключевых особенностей и критериев нового качества ее функционирования для пользователей, а так же в целях обеспечения своевременного и качественного предоставления гражданам услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» медицинскими организациями Костромской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый регламент предоставления услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» медицинскими организациями Костромской области, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.

2. Возложить персональную ответственность за соблюдение регламента на руководителей медицинских организаций Костромской области.

3. Директору ОГБУЗ «МИАЦ» (А.Н. Берко) в течение 2 (двух) дней со дня утверждения регламента направить его в адрес всех заинтересованных сторон и разместить на официальном сайте департамента здравоохранения Костромской области.

4. Признать утратившим силу приказ департамента здравоохранения Костромской области от 26 апреля 2018 года № 209 «Об утверждении регламента предоставления услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора департамента здравоохранения Костромской области Н.А. Шелепову.

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

Директор департамента

Н.В. Гирин

**Регламент предоставления услуги:
«Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» медицинскими
организациями Костромской области, оказывающими
первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных
условиях**

1. Общие положения

1.1. Назначение.

Настоящий Регламент устанавливает порядок предоставления медицинскими организациями Костромской 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 и муниципальных услуг (функций) «госуслуги.ру».

Региональный портал - региональный портал записи пациентов на прием к врачу или вызова врача на дом через Интернет «Регистратура44.РФ».

МО - медицинские организации Костромской области, оказывающие первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, имеющие неисключительное право на использование региональной медицинской информационной системы.

ИС - региональная медицинская информационная система, используемая в МО для оформления вызова врача на дом.

Услуга - услуга «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом».

Расписание - график, содержащий указание о дате и времени работы врача МО, осуществляющим выход на дом, для оказания первичной медико-санитарной помощи.

Источники записи - способы получения Услуги:

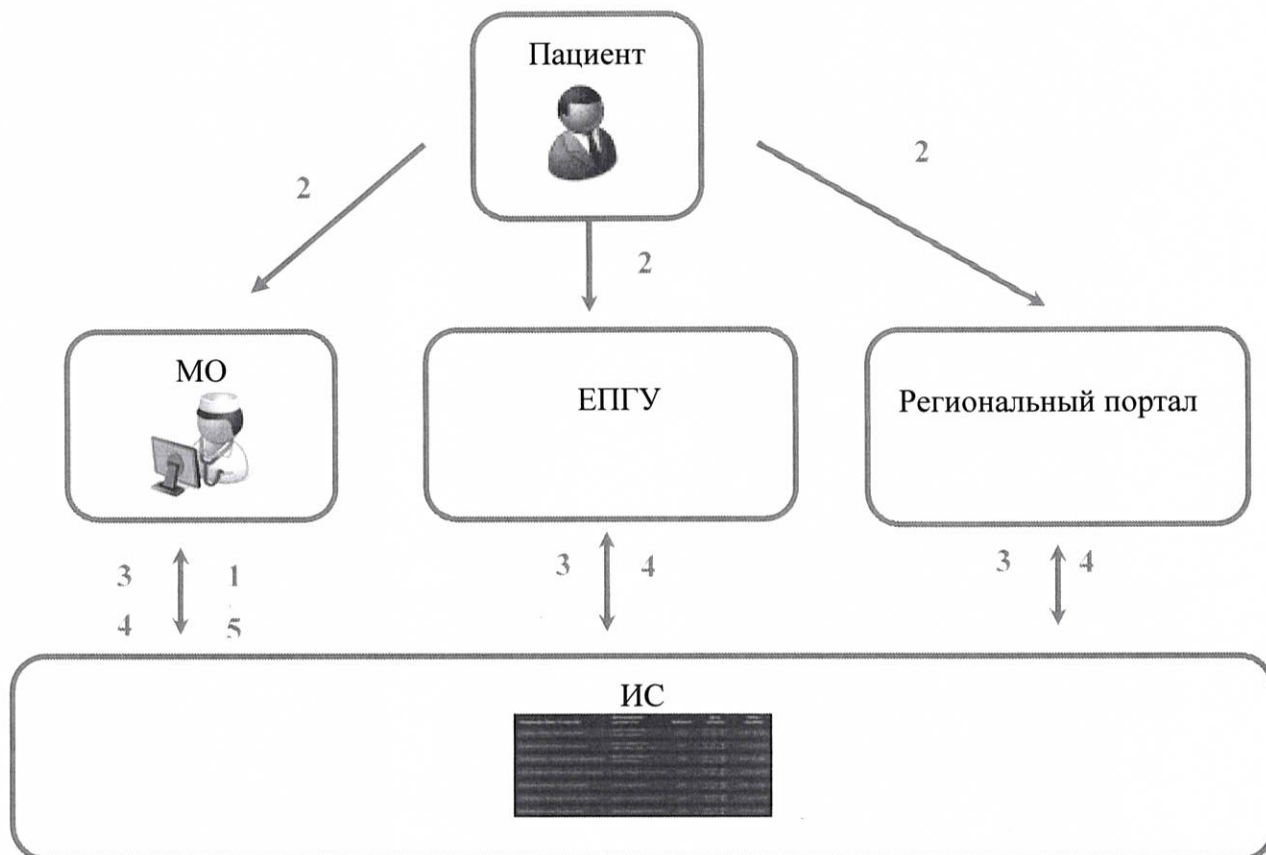
- регистратура МО;
- Интернет (ЕПГУ, Региональный портал).

Пациент - лицо, обратившееся к одному из источников записи в целях получения Услуги.

ЕСИА - Единая система идентификации и аутентификации.

2. Схема оказания Услуги.

2.1. Схема:



2.2. Описание схемы.

1) МО осуществляет наполнение и актуализацию расписания врача по обслуживанию пациента на дому в ИС;

2) Пациент обращается к одному из источников записи с целью подачи заявки на получение Услуги;

3) Запрос Пациента направляется в базу данных ИС. Осуществляется подача заявки путем ввода данных Пациента в ИС;

4) ИС обрабатывает заявку и подтверждает вызов;

5) МО получает из ИС информацию о вызове врача на дом: Ф.И.О (при наличии) пациента, дата вызова, повод вызова, адрес.

3. Порядок работы МО при предоставлении Услуги

3.1. Формирование и актуализация расписания работы врача.

Своевременное предоставление информации в ИС, необходимой для вызова врача на дом обеспечивают следующие работники МО:

- руководитель МО;
- заведующий поликлиникой;
- оператор-методист или регистратор МО.

Своевременную передачу вызова на участок обеспечивает регистратор МО или оператор - методист МО.

Формирование расписания выхода врачей на дом, для оказания первичной медико-санитарной помощи, в ИС составляется на основании:

- штатного расписания работников;
- графика работы врачей, с учетом праздничных, рабочих дней и др.;
- графика отпусков работников МО;
- действующих правил формирования расписания, утвержденных в МО, характеризующихся признаками цикличности (четные/нечетные дни недели), временем начала и окончания работ, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней, табелем учета рабочего времени врачей.

Расписание работы врачей по обслуживанию вызовов на дому должно включать следующие параметры и свойства:

- ФИО врача;
- специализацию (профиль) врача;
- длительность приема по установленным индивидуальным нормам нагрузки врачей амбулаторно - поликлинических учреждений (подразделений) в зависимости от конкретных условий (демографического состава населения, заболеваемости, инвалидности, компактности участков, обеспеченности автотранспортом, эпидемических ситуаций и др.);
- талоны «Вызов врача на дом».

Плановые изменения в расписание работы врачей (отпуск, изменение графика, учеба, увольнение и пр.) должны быть внесены в ИС не позднее чем за 20 дней до соответствующей даты. Период возможной записи в ИС должен составлять не менее 2 рабочих дней.

В случае необходимости внесения изменений в утвержденное ранее расписание работы врача, по решению руководителя МО, ответственный работник незамедлительно вносит изменения в установленный график работы. Основания для внесения изменений в утвержденное расписание являются экстренные изменения в расписание по причине болезни врача, внепланового отпуска или других обстоятельств.

3.2. Отмена вызова. Оповещение пациента об изменениях.

Отмена услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» пациентом осуществляется следующими способами:

- через личный кабинет на Региональном портале;
- через личный кабинет на ЕПГУ;

– по телефонному звонку или при личном обращении в регистратуру МО.

При невозможности обслуживания вызова врача на дом участковым врачом, МО в обязательном порядке направляет другого врача, на которого возложено исполнение обязанностей на период отсутствия основного работника, при этом уведомлять пациента об изменениях не обязательно.

Отмена услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» МО может быть осуществлена только в случае если адрес нахождения пациента (адрес вызова) не закреплен за территорией обслуживания МО при этом обязательно указывается причина отмены и производится уведомление пациента по телефону.

3.3. Оказание услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» осуществляется по месту фактического нахождения гражданина вне зависимости от прикрепления к медицинской организации.

4. Порядок подачи пациентом заявки на получение Услуги через Региональный портал

Подача пациентом заявки «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» через Региональный портал «Регистратура 44.РФ» представляет собой процесс внесения записи в журнал вызовов на дом в ИС, с указанием ФИО пациента, адреса проживания, дата вызова, повод.

Вызов на дом осуществляется посредством сети Интернет по адресу «Регистратура44.РФ». Для подачи заявки через Региональный портал необходимо:

- зарегистрироваться на Региональном портале;
- добавить карточку пациента в разделе «Личный кабинет».

Возможность вызова врача на дом через Региональный портал «Регистратура 44.РФ» доступна при наличии электронной медицинской карты пациента в поликлинике с прикреплением к медицинской организации. Вызов врача на дом возможен только по адресу проживания, указанному в электронной медицинской карте пациента в поликлинике. Вызов врача на дом может быть осуществлен на текущий день или на следующий день от подачи заявки.

5. Порядок подачи пациентом заявки на получение Услуги через ЕПГУ

Подача пациентом заявки «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» через ЕПГУ представляет собой процесс внесения записи в карту пациента в ИС, с указанием резервируемого временного промежутка в расписании работы врача МО.

Для подачи заявки «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» через ЕПГУ необходимо зарегистрироваться на портале ЕПГУ.

Возможность вызова врача на дом через ЕПГУ доступна при наличии электронной медицинской карты пациента. Вызов врача на дом может быть осуществлен по месту фактического нахождения гражданина вне зависимости от прикрепления к медицинской организации. Вызов врача на дом осуществляется на ближайшее свободное время.

6. Порядок подачи пациентом заявки на получение Услуги через регистратуру МО

Подача пациентом заявки «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» через регистратуру МО выполняется по телефону или при личном обращении.

Подача пациентом заявки «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» через регистратуру МО представляет собой процесс внесения записи в журнал вызовов на дом в ИС, с указанием Ф.И.О (при наличии) пациента, адреса проживания, дата вызова, повод.

Для вызова врача на дом пациент должен предоставить сотруднику МО:

- ФИО пациента;
- Адрес нахождения пациента;
- Повод вызова.

7. Взаимодействие МО с пациентами, оформивших заявку на получение услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» через ЕПГУ или Региональный портал

Сотрудники МО вправе связаться с пациентом для уточнения сведений по заявке (например: наличие собаки, код двери и др.) по телефону, указанному в электронной медицинской карте пациента.

Обслуживание вызова на дому производится врачом МО в день, на который оформлена заявка, согласно графику работы, радиусу обслуживаемого участка, уровня заболеваемости населения и укомплектованностью участков медицинским персоналом.

Для услуги «Прием заявок (запись) на вызов на дом», оформленной через ЕПГУ, допускается отклонение времени посещения пациента врачом от времени вызова, что не влечет за собой нарушения предоставления Услуги. Отклонение времени посещения пациента от времени вызова может быть вызвано большим радиусом обслуживания, превышения уровня заболеваемости населения, низкой укомплектованностью участков медицинским персоналом.

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

К аварийным ситуациям относятся: отказ сервиса, сбой сервиса.

1) Отказом ИС 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 ИС следует считать событие, состоящее во временной утрате работоспособности ИС и характеризуемое возникновением ошибок при выполнении тестов лицензионного программного обеспечения или задач функциональных подсистем.

При обнаружении сотрудниками МО аварийных ситуаций в работе ИС, информация об этом незамедлительно (не позднее 30 мин.) доводится до специалистов ОГБУЗ «МИАЦ» (с приложением скриншотов ошибок) на электронный адрес mis@miac.dzo-kostroma.ru или в рабочих группах Телеграмм. Специалисты ОГБУЗ «МИАЦ» в течение 30 мин. после поступления информации об аварийной ситуации при работе в ИС, направляют информацию о проблеме в адрес разработчиков ИС.

9. Ответственность участников предоставления Услуги

9.1. Руководитель МО несет персональную ответственность за:

- организацию своевременного предоставления и актуализации в ИС информации необходимой для предоставления Услуги;
- организацию своевременного обслуживания на дому пациента;
- обеспечение размещения материалов о способах получения Услуги на информационных стендах МО;
- соблюдение настоящего регламента при оказании Услуг в МО.

9.2. ОГБУЗ «МИАЦ» несет ответственность за:

- обеспечение технической возможности вызова врача на дом через ЕПГУ, портал «Регистратура 44.РФ», регистратуру МО.

Закрывать Обновить Редактировать Сохранить как шаблон Создать Отправить Другое

Внутренний Приказ

о согласовании приказа ДЗО КО "Об утверждении регламента предоставления услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом»"

Проект Подпись: Не указан подписывающий Сроки: не задан Истекло

Основной файл:

Содержание Резюме Жизненный цикл Связанные Обсуждения История

Согласованно

Подписание Инициатор: Берко А.Н.
Регистрация Тип процесса :параллельный

Завершение

Однокомплектно

Исполнение

Сохранить как шаблон Печать
Начато: 29.07.2022 09:16 Завершено: 09.09.2022

Исполнение	Срок согласования:	29 июля 2022
Исполнение	Согласовано	01.08.2022 08:00
Исполнение	Согласовано	29.07.2022 15:10
Исполнение	Согласовано	09.09.2022 20:15

Содержание

