к приказу №110-1 от 01.09.2026г.

Приложение №3
к приказу №14 от 12.01.2026г.
УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГАУЗ ЛО «Киришская СП»
_____ И.Б. Янауэр
«12» 01 2026 года

ПОРЯДОК
предоставления услуги «Запись на приём к врачу» в ГАУЗ ЛО «Киришская СП»

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан с целью регулирования работы ГАУЗ ЛО «Киришская СП» (далее – поликлиники) при оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по предоставлению услуги «Запись на приём к врачу», в том числе с применением единой медицинской информационной системы - Рабочее место «регистратура поликлиники» (далее – ЕМИС) и интернет-технологий.

2. При реализации услуги «Запись на приём к врачу» разработчиками программного обеспечения и штатным программистом обеспечивается автоматизация рабочего места (далее - АРМ), установка и настройка ЕМИС и поддержка работоспособности АРМ и ЕМИС.

II. Порядок предоставления услуги «Запись на приём к врачу»

1. На получение услуги имеют право:
- граждане Российской Федерации (законные представители, доверенные лица);
- иностранные граждане в соответствии с международными соглашениями, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, обратившиеся в медицинские организации.

2. Гражданин может осуществить запись на приём к врачу в регистратуре поликлиники при личном обращении, по телефону, по терминалу самозаписи, с использованием интернет технологий на портале zdrav.lenreg.ru и в чат-боте «Моё здоровье. Ленинградская область» в сервисе MAX.

3. Заведующие отделениями формируют график приёма врачей и передают его в регистратуру поликлиники.

Медицинская стоматологическая помощь оказывается по «Талону предварительной записи на лечение» с указанием фамилии лечащего врача, даты и времени приёма, номера кабинета. При записи в сети интернет или терминале самозаписи гражданин может самостоятельно распечатать талон на прием.

Время приема и количество первичных талонов соответствуют утвержденному в поликлинике «Регламенту выдачи талонов к врачам-специалистам в ГАУЗ ЛО «Киришская СП».

Информация о повторных приёмах пациентов передается в регистратуру посредством ЕМИС или медицинскими сестрами.

В случае изменений в графике приёма вследствие каких-либо обстоятельств (административный, очередной отпуск, временная нетрудоспособность и т.д.) врач

сообщает об этом главной медицинской сестре и заведующему отделением. Извещение об изменениях происходит в кратчайшие сроки для оперативной корректировки графика приёма, организации отмены и перезаписи пациентов.

4. Порядок предоставления услуги «Запись на приём к врачу» по видам приема.

4.1. Запись на приём к врачу по полису ОМС.

Гражданин может осуществить запись на приём к врачу по полису ОМС на портале zdrav.lenreg.ru, в чат-боте «Моё здоровье. Ленинградская область» в сервисе MAX, по многоканальному телефону 8(81368)533-03, в регистратуре поликлиники при личном обращении, по терминалу самозаписи в холле поликлиники.

В соответствии с ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 № 326-ФЗ, п. 2 ст. 16 (*застрахованные лица обязаны предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи*), а также с целью идентификации личности пациента для получения медицинской помощи по полису ОМС необходимо предъявление в регистратуре поликлиники следующих документов:

- жителям Ленинградской области - паспорт гражданина РФ (для детей до 14 лет - свидетельства о рождении) и действующий страховой полис ОМС;
- жителям других территорий РФ - паспорт гражданина РФ (свидетельство о рождении для детей до 14 лет), действующий страховой полис ОМС, СНИЛС;
- для иностранных граждан, имеющих вид на жительство в РФ, – действующий страховой полис ОМС и вид на жительство иностранного гражданина.

Медицинская помощь по поводу острой боли оказывается в день обращения, при этом сотрудник регистратуры, ориентируясь на выбор и пожелания пациента, выдает талон к врачу дежурного или хирургического приемов. Запись осуществляется при личном обращении пациента в регистратуру поликлиники или по телефонам 8(81368)533-03 и 8(81368)210-56. При отсутствии свободных талонов сотрудник регистратуры оформляет пациента на прием к врачу без талона, неотложная медицинская помощь при этом оказывается дежурным врачом или хирургом в порядке очереди в течение 2-ух часов с момента обращения в поликлинику. В ситуациях, когда количество пациентов, ожидающих прием врача (по талонам и без талонов) превышает возможность принять всех нуждающихся в медицинской помощи за рабочее время, администратор при обращении без талонов с острой болью отдает предпочтение пациентам с признаками общего недомогания, повышенной температуры тела, асимметрией лица, детям, инвалидам, людям пожилого возраста, пациентам из сельской местности. Остальным пациентам без талонов предлагается обратиться в другую смену врача.

Предварительная запись на плановое лечение по полису ОМС на терапевтический взрослый и детский приемы, пародонтологический, гигиенический, ортодонтический приемы на аналогичный день следующей недели осуществляется на портале zdrav.lenreg.ru, в чат-боте «Моё здоровье. Ленинградская область» в сервисе MAX, через терминал самозаписи в фойе поликлиники, а также проводится сотрудниками регистратуры по многоканальному телефону 8(81368)533-03.

После первичного посещения лечащий врач выдает в кабинете пациенту талон на повторный прием. Талоны на долечивание от дежурного врача распределяет и выдает пациенту сотрудник регистратуры на основании направления от дежурного врача и регламента выдачи талонов.

Профилактические осмотры (без лечения) проводятся ежедневно с 13.00 до 13.45 час врачами дежурного приема без предварительной записи, без талонов, в порядке очереди. До начала осмотра сотрудник регистратуры оформляет пациента на прием.

4.2. Запись к врачу на платный прием.

Запись на платный терапевтический, пародонтологический, гигиенический, детский приемы осуществляется в регистратуре поликлиники при личном обращении в будние дни с 8.00 до 20.00 час или по телефону регистратуры 8(81368)210-56.

Для оформления на платный прием достаточно предъявление любого документа, удостоверяющего личность.

Пациент выбирает врача, дату и время приёма в соответствии с графиком приёма врачей. После первичного посещения лечащий врач выдает талон на повторный прием.

Сотрудник регистратуры за день до предварительно назначенной даты лечения звонит пациенту с целью подтверждения возможности визита.

4.3. Запись на приём к врачу по полису ДМС.

Запись на прием по полису ДМС осуществляется в регистратуре поликлиники в соответствии с договором и программой страхования и может быть:

- при личном обращении в будние дни с 8.00 до 20.00 час. с предъявлением паспорта и страхового полиса ДМС;
- через диспетчера страховой компании по телефону регистратуры 8(81368)210-56 согласно установленного договором ДМС порядка. С целью избегания недоразумений сотрудник регистратуры записывает фамилию диспетчера страховой компании, осуществившего запись на прием и сообщает диспетчеру свою фамилию.

Назначение повторных посещений проходит согласно установленных договором ДМС порядка и программы страхования.

4.4. Запись на ортопедический прием.

Оказание ортопедической помощи по зубопротезированию производится:

- без предварительной записи, при личной явке в поликлинику дежурным врачом-ортопедом в порядке очереди;
- по предварительной записи по телефону ортопедического отделения 8(81368)249-11 с назначением даты и времени визита к выбранному при желании пациента врачу.

Зубопротезирование льготных категорий граждан осуществляется по вызову на прием согласно существующей очередности, предоставленной органами соцзащиты, или на основании предъявления действующего сертификата на изготовление (ремонт) зубных протезов.

При первичном обращении в регистратуре оформляется или заказывается медицинская карта стоматологического больного, которую сотрудники регистратуры доставляют в кабинет врачу.

4.5. Повторный приём к врачу.

В случае повторной записи врач сообщает пациенту о дне и времени повторного приёма. Врач или медицинская сестра выдают пациенту на руки талон с указанием фамилии лечащего врача, даты и времени повторного приёма, номера кабинета.

В случае повторной записи сотрудник регистратуры, на основе данных о пациенте, предоставленных медицинской сестрой или программным обеспечением АРМ, за день до назначенной явки на прием находит медицинскую карту пациента и до начала приема доставляет ее в кабинет врача.

В назначенный день, за 5-10 минут до назначенного времени приёма, пациент приходит на приём к врачу. По исходу приёма медицинская карта пациента сдается в регистратуру.

4.6. Запись на консультативный прием.

Запись на консультативный прием к главному врачу и заместителю главного врача по лечебной работе осуществляется в регистратуре поликлиники при личном обращении в будние дни с 8.00 до 20.00 час или по телефону регистратуры 8(81368)210-56 в соответствии с графиком приёма.

Гражданин при личном обращении в медицинскую организацию представляет сотруднику регистратуры документы, необходимые для осуществления записи, называет специальность врача, к которому необходимо записаться. Сотрудник регистратуры после осуществления записи выдает на руки пациенту «Талон предварительной записи на лечение» установленного образца с указанием фамилии лечащего врача, даты и времени приёма, номера кабинета.

При осуществлении записи на приём к врачу по телефону пациент выбирает время приёма к врачу при помощи сотрудника регистратуры в соответствии с графиком приёма врачей.

При осуществлении записи на приём к врачу по интернету, в т.ч. по терминалу самозаписи пациент самостоятельно выбирает время приёма к врачу в соответствии с графиком приёма врачей. В подтверждении записи на приём распечатывается подтверждающий документ с фамилией врача, датой и временем приёма, номером кабинета.

Сотруднику регистратуры необходимо:

- ежедневно просматривать данные в журнале предварительной записи;
- при личном обращении в регистратуру сверить персональные данные пациента в базе данных АРМ с документами, удостоверяющими личность пациента. В случае отсутствия пациента в базе данных поликлиники необходимо их внести и заполнить обязательные поля;
- при выявлении недействительности страхового полиса ОМС информировать об этом гражданина и дать соответствующие рекомендации;
- за день до дня приёма сотруднику регистратуры подготавливать медицинские амбулаторные карты на приём к врачам-специалистам согласно списку записавшихся пациентов.
- в случае записи в день обращения сотрудник регистратуры находит медицинскую амбулаторную карту пациента и передает ее в кабинет врачу.

Медицинская сестра:

- вызывает пациентов на приём в соответствии со списком записавшихся;
- по завершении лечения медицинские карты сдает в регистратуру.

III. Результат предоставления услуги.

1. Результатом предоставления услуги «Запись на прием к врачу» является информация, зафиксированная в журнале записи на приём (бумажном, электронном), – фамилия, имя и отчество (при его наличии) гражданина, дата записи на приём к врачу, дата и время приёма врача, фамилия, имя, отчество врача и должность.

2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие приёма специалиста необходимого профиля в данном учреждении;
- отсутствие лицензии на данный вид медицинской деятельности;
- отсутствие объемов медицинской помощи, распределенных Комиссией по разработке Территориальной программы, за исключением случаев оказания неотложной и экстренной медицинской помощи;

- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения или видимые признаки подделки.

3. Показатели доступности и качества услуги:

Показателями доступности предоставления услуги являются:

- беспрепятственная возможность обращения за получением услуги;
- отсутствие задержек в приёме документов, необходимых для предоставления услуги;

Показателями качества предоставления услуги являются:

- количество поступивших письменных жалоб заявителей на качество предоставляемой услуги;
- соответствие требованиям Порядка;
- наличие различных каналов получения услуги;
- соблюдение сроков предоставления услуги.