

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

ПРИКАЗ

от 25 мая 2015 г. N 413

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
"ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ,
ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ И ЛЕЧЕБНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ"**

В соответствии с [постановлением](#) Правительства Москвы от 20.01.2015 N 16-ПП "Об автоматизированной информационной системе города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы" и в целях обеспечения качества и доступности первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы приказываю:

1. Утвердить [Регламент](#) предоставления услуги "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры" (далее - Регламент) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Руководителям медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, обеспечить соблюдение [Регламента](#) при организации предварительной записи пациентов на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в электронном виде.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Департамента здравоохранения города Москвы А.В.Погонина.

Министр Правительства Москвы,
руководитель Департамента
здравоохранения города Москвы
А.И.ХРИПУН

Приложение
к приказу Департамента
здравоохранения города Москвы
от 25 мая 2015 г. N 413

**РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ "ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ В
ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ, ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ
ИССЛЕДОВАНИЯ И ЛЕЧЕБНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ"**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

Регламент предоставления услуги "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры" с использованием функциональных возможностей автоматизированной информационной системы города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы" (далее - Регламент) устанавливает последовательность административных процедур (действий) по осуществлению предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры пациентом самостоятельно или по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием, для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, первого и второго уровней, в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы, а также внесению изменений и отмены такой записи (далее - услуга).

Регламент устанавливает порядок взаимодействия сотрудников медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, при предоставлении услуги с пациентами, обращающимися за получением услуги, а также порядок использования пациентами терминала самозаписи (далее - информационный киоск) при получении услуги.

Регламент не распространяется на правоотношения, связанные с оказанием медицинской помощи в неотложной и экстренной формах.

1.2. Термины и определения

Для целей настоящего регламента используются следующие термины и определения:

Горизонт записи - период времени, на который разрешена запись через ЕМИАС, исчисляемый от даты обращения.

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

Автоматизированная информационная система города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы" (далее - ЕМИАС или система) - государственная информационная система города Москвы, обеспечивающая автоматизацию процессов организации и оказания медицинской помощи населению в городе Москве, в том числе предоставление услуги "Предварительная запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры" в электронном виде.

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) - федеральная государственная информационная система, обеспечивающая, в том числе предоставление услуг государственных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) (www.gosuslugi.ru).

Медицинская организация - медицинская организация государственной системы здравоохранения города Москвы, осуществляющая первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, выбранная пациентом для получения медицинской помощи самостоятельно, а также по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием (далее - медицинская организация).

Полис обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС) - один из следующих документов:

1) полис ОМС - документ, удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, выданный лицам, застрахованным по программе обязательного медицинского страхования, в городе Москве и в других субъектах Российской Федерации;

2) временное свидетельство обязательного медицинского страхования - документ, подтверждающий оформление полиса ОМС и удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, действительный до момента получения полиса ОМС, но не более тридцати рабочих дней с даты его выдачи.

Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы (далее - Портал государственных услуг города Москвы) - государственная информационная система города Москвы, обеспечивающая, в том числе предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, учреждениями города Москвы, а также услуг организаций (<http://pgu.mos.ru>).

Уровень оказания первичной медико-санитарной помощи - совокупность функциональных задач, выполняемых медицинскими работниками, подразделениями медицинской организации в рамках трехуровневой системы организации оказания первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, населению города Москвы в соответствии с правовыми актами Департамента здравоохранения города Москвы.

Центр телефонных обращений (далее - ЦТО) - служба записи на прием к врачам города Москвы: (495) 539-30-00.

1.3. Наименование организаций, предоставляющих услугу

Предоставление услуги осуществляют медицинские организации государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней.

Запись осуществляется в ту медицинскую организацию, которую выбрал пациент для оказания медицинской помощи.

1.4. Описание услуги

Наименование услуги - предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры.

Услуга предоставляется при самостоятельном обращении пациента в медицинскую организацию для осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры, а также по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием.

Услуга предоставляется в следующих случаях:

1) при обращении пациента в медицинскую организацию к врачам тех специальностей, к которым разрешена самостоятельная запись на прием в соответствии с требованиями правовых актов Департамента здравоохранения города Москвы;

2) при обращении к лечащему врачу пациента, состоящего у него на динамическом наблюдении;

3) при обращении к врачу той же специальности, что и специальность врача, к которой пациент прикреплен на динамическое наблюдение;

4) при наличии направления установленной формы врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста на конкретные дату и время на прием к врачу медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, а также медицинских работников, ведущих доврачебный прием на прием к врачу медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого уровня;

5) при наличии направления установленной формы на диагностические исследования или лечебные процедуры в подразделения медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь первого и второго уровней.

1.5. Круг заявителей

Пациентом является физическое лицо, обратившееся за предоставлением услуги для

получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи.

От имени пациента с запросом о предоставлении услуги может обратиться представитель пациента (далее также именуемый "пациент").

1.6. Правовые основания для предоставления услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Федеральным **законом** от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";
- 2) Федеральным **законом** от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 3) Федеральным **законом** от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- 4) **приказом** Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи";
- 5) **приказом** Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению";
- 6) **Законом** города Москвы от 17.03.2010 N 7 "Об охране здоровья в городе Москве";
- 7) **приказом** Департамента здравоохранения города Москвы и Московского городского фонда обязательного медицинского страхования от 05.10.2012 N 1067/147 "Об утверждении Порядка прикрепления граждан, застрахованных по ОМС, к государственным учреждениям здравоохранения города Москвы, оказывающим первичную медико-санитарную помощь";
- 8) **приказом** Департамента здравоохранения города Москвы от 29.05.2012 N 494 "О мерах по дальнейшему совершенствованию организации оказания амбулаторно-поликлинической помощи детскому населению в городе Москве";
- 9) **приказом** Департамента здравоохранения города Москвы от 20.12.2012 N 1470 "Об оптимизации работы по ведению записи на прием к врачу в электронном виде".

1.7. Способы предоставления услуги

1.7.1. Услуга предоставляется одним из следующих способов:

- 1) путем личного обращения либо телефонного звонка в регистратуру медицинской организации (далее - регистратура), запись доступна в часы работы регистратуры;
- 2) путем обращения в ЦТО или колл-центр медицинской организации (при наличии) по телефону, запись доступна в часы работы ЦТО или колл-центра медицинской организации;
- 3) с использованием информационного киоска, запись доступна в часы работы медицинской организации;
- 4) с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), запись доступна в круглосуточном режиме;
- 5) с использованием Портала государственных услуг города Москвы, запись доступна в круглосуточном режиме;
- 6) с использованием мобильных приложений ЕМИАС, запись доступна в круглосуточном режиме;
- 7) с использованием интернет-ресурсов, подключенных к ЕМИАС в части сервиса электронной записи на прием к врачу на основании соглашения об информационном сотрудничестве, заключенного между Департаментом информационных технологий города Москвы и интернет-ресурсом.

1.7.2. Предварительную запись на прием к врачу либо на диагностическое исследование или лечебные процедуры по направлению, оформленному на бумажном носителе и при отсутствии в системе соответствующего электронного направления можно произвести в регистратуре

медицинской организации, обратившись лично либо по телефону или через оператора ЦТО.

1.7.3. Пациент, опоздавший на прием к врачу, на диагностическое исследование или на лечебную процедуру по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента.

При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру пациента осуществляется дежурным администратором или руководителем структурного подразделения медицинской организации в рамках горизонта записи.

1.7.4. При отсутствии возможности явиться на прием к врачу, на диагностические исследования или лечебные процедуры по произведенной предварительной записи пациент обязан сообщить об отмене записи в регистратуру или в ЦТО, либо самостоятельно отменить запись в информационном киоске, через Портал государственных услуг города Москвы, через мобильные приложения ЕМИАС, через интернет-ресурсы, подключенные к ЕМИАС.

1.8. Документы (сведения), необходимые для предоставления услуги

Для предоставления услуги пациент предоставляет следующие документы (сведения):

1) При идентификации в регистратуре - полис ОМС, или иной документ, содержащий штрих-код для идентификации с использованием сканера, или социальную карту москвича или универсальную электронную карту, либо номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

2) При идентификации в информационном киоске - полис ОМС, или иной документ, содержащий штрих-код для идентификации с использованием сканера, или социальную карту москвича, или универсальную электронную карту.

3) При идентификации в ЦТО - номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

4) При идентификации на Портале государственных услуг города Москвы - номер полиса ОМС и дату рождения.

5) При идентификации в мобильном приложении ЕМИАС - номер полиса ОМС и дату рождения.

6) При идентификации на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) - логин (или СНИЛС) и пароль.

7) При идентификации в интернет-ресурсах - номер полиса ОМС и дату рождения.

Законный представитель пациента представляет документы (сведения), идентифицирующие пациента и удостоверяющие его права.

1.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуги

Услуга предоставляется бесплатно.

1.10. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.10.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах медицинских организаций, а также адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении услуги, адреса электронной почты медицинских организаций, обращение в которые необходимо для получения услуги, предоставляется по справочным телефонам, на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы (www.mosgorzdrav.ru) в информационно-коммуникационной сети "Интернет", непосредственно в медицинских организациях, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных услуг города Москвы.

1.10.2. Для получения информации по вопросам предоставления услуги, пациент обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в медицинскую организацию, предоставляющую услугу, либо через ЦТО или через Единый портал государственных и

муниципальных услуг (функций), Портал государственных услуг города Москвы.

1.10.3. Информирование (консультирование) по вопросам предоставления услуги осуществляется сотрудниками регистратуры медицинских организаций, операторами ЦТО. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- порядок предоставления услуги;
- перечень документов (сведений), необходимых для предоставления услуги;
- время и способы предоставления услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых сотрудниками медицинских организаций в ходе предоставления услуги.

1.10.4. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

1.10.5. Информация по вопросам предоставления услуги размещается:

- на информационных стендах медицинских организаций;
- на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы (www.mosgorzdrav.ru) в информационно-коммуникационной сети "Интернет";
- на официальных сайтах медицинских организаций;
- в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

Размещаемая информация может содержать, в том числе:

- извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления услуги;
- текст регламента;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

2. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

Предоставление услуги включает в себя следующие процессы:

- 1) идентификация пациента в системе;
- 2) осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры:
 - при обращении в регистратуру;
 - с использованием информационного киоска;
 - при обращении в ЦТО;
 - с использованием мобильных приложений ЕМИАС;
- 3) осуществление предварительной записи на прием к врачу:
 - с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
 - с использованием Портала государственных услуг города Москвы;
- 4) внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента:
 - при обращении в регистратуру;
 - при обращении в ЦТО;
- 5) внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации;
- 6) отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента:
 - при обращении в регистратуру;
 - при обращении в ЦТО;
 - с использованием информационного киоска;
 - с использованием Портала государственных услуг города Москвы;
 - с использованием мобильных приложений ЕМИАС;

7) отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации.

Процессы предоставления услуги посредством интернет-ресурсов описаны на соответствующих интернет-ресурсах.

2.1. Идентификация пациента в системе

2.1.1. Основанием для начала процедуры идентификации пациента в системе является обращение пациента.

2.1.2. При обращении в регистратуру:

2.1.2.1. Пациент предоставляет сотруднику регистратуры полис ОМС, или социальную карту москвича, или универсальную электронную карту, либо сообщает номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

2.1.2.2. Сотрудник регистратуры проводит идентификацию:

- при идентификации посредством считывания штрих-кода полиса ОМС, или социальной карты москвича, или универсальной электронной карты подносит штрих-код идентификационного документа к считывающему устройству;

- при идентификации по номеру полиса ОМС, ФИО и дате рождения вводит в систему номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, представленными пациентом.

В случае если штрих-код на идентификационном документе пациента отсутствует, не считывается либо если идентификация осуществляется по номеру полиса ОМС, сотрудник регистратуры по согласованию с пациентом распечатывает штрих-код и передает штрих-код пациенту для последующей самостоятельной идентификации и записи пациента через информационный киоск.

Идентификация пройдена, если данные о пациенте найдены в системе.

В случае если данные о пациенте отсутствуют в системе, сотрудник регистратуры информирует пациента об отсутствии регистрации пациента в системе и предлагает зарегистрироваться.

2.1.3. При обращении к информационному киоску пациент выбирает способ идентификации путем использования данных штрих-кода полиса ОМС, социальной карты москвича или универсальной электронной карты и подносит идентификационный документ к считывающему устройству информационного киоска.

При успешной идентификации пациента на дисплее информационного киоска отображается окно выбора действий пользователя. В случае если данные о пациенте с представленным номером полиса ОМС отсутствуют в системе, на дисплее информационного киоска отображается сообщение об отсутствии регистрации в системе и о необходимости обратиться в регистратуру.

2.1.4. При обращении в ЦТО пациент сообщает оператору ЦТО номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

Оператор ЦТО вводит в систему номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, представленными пациентом.

Идентификация пройдена, если данные о пациенте найдены в системе.

В случае если данные о пациенте отсутствуют в системе, оператор ЦТО информирует пациента об отсутствии регистрации в системе и предлагает обратиться в регистратуру медицинской организации, к которой прикреплен пациент.

2.1.5. Идентификация пациента с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.6. Идентификация пациента с использованием Портала государственных услуг города Москвы осуществляется посредством ввода номера полиса ОМС и даты рождения.

2.1.7. При идентификации пациента с использованием мобильных приложений ЕМИАС пациент в случае первичного обращения к мобильному приложению ЕМИАС создает новый профиль пользователя, в случае повторных обращений - выбирает созданный профиль.

2.2. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры

2.2.1. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в регистратуру

Основанием для осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в регистратуре является обращение пациента за получением услуги.

Сотрудник регистратуры:

- 1) осуществляет идентификацию пациента в системе;
- 2) уточняет у пациента специальность врача, наименование диагностического исследования или лечебной процедуры;
- 3) при отсутствии приема в запрашиваемый период врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), обслуживающего участок, к которому прикреплен пациент, информирует об этом пациента и предлагает записаться на прием к замещающему врачу;
- 4) в случае, если к врачу данной специальности не разрешена самозапись, уточняет у пациента, находится ли он на динамическом наблюдении у врача данной специальности;
- 5) устанавливает наличие у пациента направления в электронной форме либо на бумажном носителе;
- 6) при отсутствии направления разъясняет пациенту порядок и способы записи на прием к врачу данной специальности и предлагает пациенту записаться на прием к лечащему врачу для получения направления. При желании пациента осуществляет запись на прием к лечащему врачу для получения направления;
- 7) в случае наличия у пациента направления в электронной форме либо на бумажном носителе, а также в случае, если пациент состоит на динамическом наблюдении у врача данной специальности либо в случае записи на прием к врачу, к которому разрешена самостоятельная запись:
 - выбирает в системе направление (при наличии направления в электронной форме);
 - при наличии направления на бумажном носителе указывает в системе его реквизиты (медицинская организация и ФИО, выдавшие направление, диагноз, дата выдачи направления, срок действия направления, обоснование направления);
 - выбирает врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать врача с учетом местонахождения доступного филиала медицинской организации (кроме случаев, когда направление выдано к конкретному врачу);
- 8) при осуществлении предварительной записи на диагностические исследования или лечебные процедуры сотрудник регистратуры:
 - выбирает в системе направление (при наличии направления в электронной форме);
 - при наличии направления на бумажном носителе указывает в системе его реквизиты (медицинская организация и ФИО, выдавшие направление, диагноз, дата выдачи направления, срок действия направления, обоснование направления);
 - выбирает в системе наименование кабинета, в котором проводится диагностическое исследование или лечебная процедура;
- 9) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи, информирует пациента о наличии свободных интервалов и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи;
- 10) при обращении пациента, имеющего право внеочередного обслуживания, предлагает пациенту записаться в удобное для пациента время. В случае, если имеющиеся свободные интервалы не устраивают пациента, предлагает прийти в удобное ему время для получения медицинской помощи вне очереди в день обращения;
- 11) при выборе пациентом даты и времени приема вводит в систему дату и время приема врача;

12) при наличии направления в бумажной форме вводит в систему реквизиты направления;

13) распечатывает талон и передает его пациенту;

14) до введения электронной медицинской карты при записи на прием к врачу в доступный филиал медицинской организации:

- сообщает пациенту о необходимости обратиться в регистратуру филиала медицинской организации, в который произведена предварительная запись, для заведения временной медицинской карты амбулаторного больного по месту обращения (в случае отсутствия медицинской карты амбулаторного больного в филиале, в котором произведена предварительная запись);

- информирует пациента о необходимости представить на приеме направление на прием к врачу и выписку из медицинской карты амбулаторного больного для представления их на приеме в соответствии с требованиями правовых актов Департамента здравоохранения города Москвы;

15) при отсутствии свободных интервалов предлагает пациенту обратиться:

- к дежурному врачу в порядке электронной очереди, без предварительной записи - в случае если запись осуществляется к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому и(или) при желании пациента пойти на прием в день обращения;

- к дежурному администратору - в случае если запись осуществляется к врачу-специалисту, на диагностические исследования или лечебные процедуры;

16) при выборе пациентом даты и времени приема уточняет согласие пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты;

17) при согласии пациента на оповещение и отсутствии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты уточняет их у пациента и вносит в систему для последующего автоматического оповещения.

Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

При обращении пациента по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), медицинского работника, ведущего доврачебный прием, врача-специалиста, оформленному на бумажном носителе, предварительная запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры осуществляется только через регистратуру.

2.2.2. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры с использованием информационного киоска

При самостоятельном осуществлении предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры с использованием информационного киоска пациент:

1) осуществляет идентификацию в системе;

2) выбирает в информационном киоске опцию "Записаться на прием" и выбирает из сформированного системой списка специальность и ФИО врача;

3) при наличии в электронной форме направления врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), медицинского работника, ведущего доврачебный прием, врача-специалиста выбирает опцию "Записаться по направлению", находит соответствующее направление, а при записи на прием к врачу дополнительно выбирает ФИО врача (если направление не содержит указания на конкретного врача и если запись доступна более чем к одному врачу-специалисту);

4) выбирает удобную дату и время в окне дисплея информационного киоска с доступными временными интервалами, распечатывает талон на прием;

5) при согласии на оповещение о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты выбирает способ оповещения в разделе "Мои данные", в случае отсутствия в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты вносит их в систему для последующего автоматического оповещения.

В случае отсутствия свободных интервалов для записи на дисплее информационного киоска, о чем отображается соответствующее информационное сообщение, пациент вправе обратиться в

регистратуру медицинской организации.

2.2.3. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в ЦТО

Основанием осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в ЦТО является обращение пациента за получением услуги.

Оператор ЦТО:

- 1) осуществляет идентификацию пациента в системе;
- 2) уточняет у пациента специальность врача либо название диагностического исследования или лечебной процедуры;
- 3) проверяет:
 - наличие направления на прием к врачу данной специальности либо диагностическое исследование или лечебную процедуру;
 - либо возможность самозаписи к врачу данной специальности;
 - либо наличие прикрепления на динамическое наблюдение к врачу данной специальности;
- 4) при отсутствии возможности записи к врачу данной специальности либо на диагностическое исследование или лечебную процедуру (в случае отсутствия электронного направления либо прикрепления на динамическое наблюдение к врачу данной специальности) разъясняет пациенту порядок записи на прием к врачу данной специальности либо диагностическое исследование или лечебную процедуру, предлагает пациенту записаться на прием к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому для получения направления. При желании пациента осуществляет запись на прием к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому для дальнейшего получения направления;
- 5) при возможности записаться к врачу данной специальности либо на диагностическое исследование или лечебную процедуру:
 - выбирает в системе ФИО врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать ФИО врача с учетом местонахождения доступного филиала медицинской организации;
 - если врач, обслуживающий участок, к которому прикреплен пациент, в запрашиваемый период не ведет прием, то информирует об этом пациента и предлагает записаться на прием к замещающему врачу;
- 6) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи;
- 7) при наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время приема;
- 8) при выборе пациентом даты и времени приема вводит в систему дату и время приема и сообщает пациенту реквизиты талона;
- 9) до введения электронной медицинской карты при предварительной записи на прием к врачу в доступный филиал медицинской организации:
 - сообщает пациенту о необходимости обратиться в регистратуру филиала медицинской организации, в который произведена предварительная запись, для заведения временной медицинской карты амбулаторного больного по месту обращения;
 - информирует пациента о необходимости представить на приеме направление на прием к врачу и выписку из медицинской карты амбулаторного больного для представления их на приеме в соответствии с требованиями правовых актов Департамента здравоохранения города Москвы;
- 10) при отсутствии свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема предлагает пациенту обратиться:
 - к дежурному врачу в порядке электронной очереди, без предварительной записи - в случае если запись осуществляется к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу) и(или) при желании пациента пойти на прием в день обращения;
 - к дежурному администратору - в случае если запись осуществляется к врачу-специалисту,

на диагностические исследования или лечебные процедуры;

11) при выборе пациентом даты и времени приема уточняет согласие пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты;

12) при согласии пациента на оповещение и отсутствии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты уточняет их у пациента и вносит в систему для последующего автоматического оповещения.

Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

2.2.4. Предварительная запись на прием к врачу с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

При получении услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) запись возможна только к дежурным врачам.

При осуществлении предварительной записи с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) пациент:

1) осуществляет идентификацию в системе;

2) выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись, вид услуги, медицинскую организацию;

3) выбирает удобную дату и время приема.

Пациент при желании получать оповещения о статусе записи выбирает способ оповещения.

Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

По прибытии в медицинскую организацию на прием пациент обращается в регистратуру для подтверждения записи на прием.

2.2.5. Предварительная запись на прием к врачу с использованием Портала государственных услуг города Москвы

При осуществлении предварительной записи с использованием Портала государственных услуг города Москвы пациент:

1) осуществляет идентификацию в системе;

2) выбирает направление на прием к врачу данной специальности либо на диагностическое исследование или процедуру;

3) выбирает ФИО врача (номер кабинета в случае диагностических исследований или лечебных процедур), к которому необходимо произвести запись; вместе с ФИО врача и номером кабинета на дисплее отображается медицинская организация, в которой данный врач ведет прием либо проводятся диагностическое исследование или лечебная процедура;

4) выбирает удобную дату и время приема в окне с доступными для записи интервалами.

При наличии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты пациента и при его согласии на получение оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, получает оповещение о записи выбранным способом.

2.3. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента при обращении в регистратуру или ЦТО

Основанием внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента в регистратуре медицинской организации или через ЦТО является обращение пациента за получением услуги.

Изменения предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в ЦТО возможны в отношении даты и времени записи. Для внесения изменений в другие реквизиты записи при обращении в ЦТО, запись необходимо отменить и заново записаться.

Сотрудник регистратуры (оператор ЦТО):

- 1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется изменить, а именно специальность и ФИО врача или кабинет, дату и время записи;
- 2) выбирает запись, которую необходимо изменить;
- 3) в случае, если соответствующей записи не обнаружено, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи и о возможности записаться заново;
- 4) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи;
- 5) при наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время;
- 6) вводит в систему дату и время предварительной записи, выбранные пациентом;
- 7) при личном обращении пациента в регистратуру распечатывает талон записи и передает его пациенту, при обращении по телефону - сообщает пациенту реквизиты талона;
- 8) в случае отсутствия свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема:
 - информирует пациента об отсутствии возможности выбора альтернативных даты и времени записи и предлагает пациенту либо отменить запись, либо оставить запись без изменения;
 - если пациент предпочитает оставить запись без изменения, по желанию пациента при личном обращении в регистратуру - распечатывает дубликат талона и передает его пациенту, при обращении по телефону - информирует пациента о реквизитах талона записи;
 - если пациент предпочитает отменить запись, то отменяет запись;
- 9) при выборе пациентом даты и времени уточняет желание пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты;
- 10) при желании пациента получать оповещения и отсутствии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты, уточняет их у пациента и вносит в систему для последующего автоматического оповещения.
Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

2.4. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации

2.4.1. Основанием для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации является:

- 1) отсутствие врача, к которому произведена запись, отсутствие возможности провести диагностическое исследование или лечебную процедуру в период времени, на который произведена запись, по причинам командирования, обучения, в других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации;
- 2) отсутствие врача по причине его временной нетрудоспособности.

2.4.2. Сотрудник регистратуры:

- 1) выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, ту запись, которую требуется изменить;
- 2) проверяет наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи, у данного врача и у других врачей той же специальности;
- 3) при наличии свободных интервалов связывается с пациентом доступным способом, а именно по телефону, посредством смс, по электронной почте и информирует его о необходимости изменения записи, наличии свободных интервалов времени и предлагает выбрать из них наиболее удобную дату и время;
- 4) при согласии пациента изменить запись и выборе им новой даты и времени сотрудник регистратуры:
 - вводит в систему указанный пациентом интервал для записи;
 - подтверждает изменение записи в системе;
 - при последующем личном обращении пациента распечатывает новый талон и передает его пациенту, при обращении по телефону или иным способом сообщает пациенту реквизиты нового

талона для последующего распечатывания в информационном киоске;

5) при отказе пациента от предложенных интервалов для записи инициируют процесс отмены записи, уведомив об этом пациента;

6) при выборе пациентом даты и времени уточняет желание пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, если такое желание не было зафиксировано при первичном обращении;

7) при желании пациента получать оповещения и отсутствии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты, уточняет их у пациента и вносит в систему для последующего автоматического оповещения.

Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

2.5. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента

2.5.1. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента при обращении в регистратуру или ЦТО

Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента в регистратуре медицинской организации или ЦТО является личное обращение пациента в регистратуру либо по телефону к сотруднику регистратуры (оператору ЦТО) с запросом об отмене записи и идентификация пациента в системе.

Сотрудник регистратуры (оператор ЦТО):

1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется отменить;

2) выбирает запись, которую необходимо отменить из списка актуальных записей, сформированных системой, и отменяет ее;

3) в случае если актуальных записей не обнаружено, или в списке записей отсутствует запись, соответствующая запросу пациента, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи.

Если пациент при первичном обращении изъявил желание получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, то пациент получает оповещение об отмене записи выбранным способом.

2.5.2. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием информационного киоска

При осуществлении отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием информационного киоска пациент:

1) осуществляет идентификацию в системе;

2) выбирает опцию "Отменить запись";

3) выбирает запись, которую требуется отменить в списке произведенных ранее записей, и отменяет ее.

Если пациент при первичном обращении изъявил желание получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, то пациент получает оповещение об отмене предварительной записи выбранным способом.

2.6. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации

Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации является:

1) отсутствие свободных интервалов, доступных для изменения записи;

2) отказ пациента от изменения даты и времени записи по инициативе медицинской организации.

Сотрудник регистратуры выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, ту запись, которую требуется отменить и отменяет ее.

В случае отмены записи в связи с невозможностью внесения изменений в произведенную запись сотрудник регистратуры предлагает пациенту:

- обратиться к дежурному врачу в порядке электронной очереди;

- записаться к другому врачу данной специальности.

Если пациент при первичном обращении изъявил желание получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, то пациент получает оповещение об отмене предварительной записи выбранным способом.
