



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
БУРЯАД РЕСПУБЛИКЫН ЭЛҮҮРЫЕ ХАМГААЛГЫН МИНИСТЕРСТВО

ПРИКАЗ

08.10.2014.

№ 1606-00

г. Улан-Удэ

О порядке организации
предварительной записи на прием к врачу
в государственных медицинских организациях Республики Бурятия

В целях повышения доступности оказания первичной медико-санитарной помощи населению Республики Бурятия

приказываю:

1. Утвердить:

- 1.1. Порядок организации предварительной записи на прием к врачу в государственных медицинских организациях Республики Бурятия (приложение №1 к настоящему приказу);
 - 1.2. Инструкцию Администратора медицинской организации по работе с электронной регистратурой региональной медицинской информационной системы (далее – РМИС) (приложение №2 к настоящему приказу);
 - 1.3. Инструкцию Оператора по работе с электронной регистратурой РМИС (приложение №3 к настоящему приказу).
2. Главным врачам государственных медицинских организаций обеспечить:
- 2.1. Выполнение Порядка организации предварительной записи на прием к врачу (далее – Порядок);
 - 2.2. Назначение ответственного сотрудника медицинской организации из числа заместителей главного врача за организацию предварительной записи на прием к врачу;
 - 2.3. Назначение ответственного сотрудника за организацию работы электронной регистратуры из числа специалистов в сфере информационных технологий;
 - 2.4. Проведение разъяснительной работы среди сотрудников о технологии предварительной записи на прием к врачу;

- 2.5. Информирование пациентов и прикрепленного населения о технологии предварительной записи на прием к врачу всеми доступными средствами: информационные стенды, электронное табло, инфоматы, печатные раздаточные материалы, интернет-сайты;
- 2.6. Функционирование инфоматов;
- 2.7. Бесперебойную работу call-центров медицинских организаций;
- 2.8. Мониторинг ведения предварительной записи на прием к врачу (согласно приложению № 4 к настоящему приказу)

Срок: ежемесячно

- 2.9. Контроль за организацией работы предварительной записи на прием к врачу.
3. Начальникам отделов Министерства здравоохранения Республики Бурятия (Логина Н.Ю., Жовтун Л.М., Доржиева Е.Б.), старшему аналитику Министерства здравоохранения Республики Бурятия Занаеву М.Д. обеспечить контроль за выполнением Порядка.
4. ГБУЗ «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр» (Мужанова В.К.) обеспечить:
 - 4.1. Техническую поддержку сервиса предварительной записи на прием к врачу для медицинских организаций и для населения на портале самозаписи пациента (понедельник-пятница с 8.30 час. до 17.30 час.);
 - 4.2. Мониторинг ведения предварительной записи на прием к врачу в медицинских организациях республики на портале самозаписи пациента

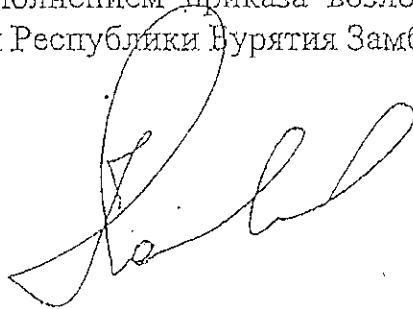
Срок: ежемесячно до 15 числа

5. ГБУЗ РМИАЦ совместно с отделом планирования, экономики и финансирования МЗ РБ (Берстенева И.М.) рассмотреть вопрос организации оповещения пациентов о предварительной записи посредством СМС-сообщений.

Срок: до 01.01.2015

6. Контроль за исполнением приказа возложить на Заместителя министра здравоохранения Республики Бурятия Замбалову С.Д.

Министр



В.В. Кожевников

Е.Б. Доржиева
(3012) 21-76-78
Н.Ю. Логина
(3012) 21-32-21
В.К. Мужанова
(3012) 55-28-67

Порядок организации
предварительной записи на прием к врачу
в государственных медицинских организациях Республики Бурятия

1. ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

- МО - медицинская организация;
- МО - фондодержатель - медицинское учреждение, имеющее прикреплённое население;
- ТФОМС РБ - Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Республики Бурятия;
- Минздрав РБ - Министерство здравоохранения Республики Бурятия;
- ТПГГ - территориальная Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Бурятия;
- ОМС - обязательное медицинское страхование;
- СМО - страховая медицинская организация;
- Прикреплённое население - пациенты, выбравшие МО для получения первичной медико-санитарной помощи;
- Талон приема - время, выделенное в расписании врача на прием одного пациента;
- РМИС - региональная медицинская информационная система;
- ЕЭРР - модуль РМИС «Единая электронная регистратура региона»;
- Администратор электронной регистратуры МО - лицо, ответственное за техническое обеспечение работы электронной регистратуры в МО;
- Оператор электронной регистратуры МО - лицо, осуществляющие деятельность по эксплуатации РМИС, в части работы электронной регистратуры в МО.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок разработан с целью:
- обеспечения доступности первичной медико-санитарной помощи для населения республики;
 - автоматизации процесса планирования врачебных приемов;
 - формирования единых правил предварительной записи пациента на прием к врачу.

2. Настоящий Порядок определяет:

- единые правила организации предварительной записи пациентов на прием к специалистам МО для получения первичной медико-санитарной помощи.

3. Предварительная запись граждан на прием для получения первичной медико-санитарной помощи организуется посредством:

- телефонной связи по многоканальному номеру регистратуры поликлиники МО (в часы работы поликлиники);
- обращения непосредственно в регистратуру поликлиники МО;
- через электронные терминалы («инфоматы»), установленные в фойе поликлиники МО (в часы работы поликлиники);
- электронной записи через сеть Интернет, организованной на официальном портале самозаписи <https://registratura03.ru/> и <https://registratura03.rф/> (круглосуточно), где имеется перечень МО, перечень специалистов, свободные талоны на прием к специалистам.

4. В соответствии с ТПГТ срок ожидания пациентом амбулаторной помощи участковыми врачами (терапевтам, педиатрам, врачам общей практики, семейным врачам) не должен превышать 2 рабочих дней, узкими специалистами - 10 рабочих дней.

5. Предварительная запись по расписанию должна быть открыта не менее чем на 10 предстоящих рабочих дней и далее ежедневно открываться на последующие дни. При необходимости возможно открытие записи на более длительные сроки.

6. Расписание работы врачей, длительность врачебных приемов и работа параклинических служб МО определяется администрацией каждой МО в соответствии с установленной продолжительностью рабочего времени для медицинских работников и установленной нормой времени для врачей амбулаторного приема.

7. В обязательном порядке организуется возможность самостоятельной предварительной записи граждан на первичный прием к участковым врачам терапевтам, педиатрам, врачам общей (семейной) практики, акушер-гинекологам, стоматологам через портал самозаписи и инфоматы.

8. На плановый прием по поводу заболеваний предварительная запись осуществляется в обязательном порядке.

9. Перечень врачей-специалистов для организации самостоятельной предварительной записи граждан на первичный прием через интернет (портал самозаписи и инфоматы) определяется в каждой МО индивидуально.

10. При необходимости в повторном приеме, приеме врача-специалиста врач, принявший пациента первично, осуществляет предварительную запись пациента на оказание данных услуг посредством РМИС. При временном отсутствии технической возможности у врача медицинский персонал осуществляет запись через регистратуру.

11. В случае отсутствия свободных интервалов для предварительной записи на прием к врачу (все интервалы заняты, отпуск врача и т.п.) МО оповещает пациентов о предполагаемой дате размещения расписания и

информирует о возможности записи на прием в другие МО (информационные стенды, call-центр, интернет-сайт).

12. Талон на прием к врачу является дополнительным, но не обязательным, подтверждением записи на прием к врачу. Пациенты, записавшиеся на прием через портал самозаписи <https://registratura03.ru/> и <https://registratura03.pф> или «инфомат», обращаются на прием к врачу без талона.

13. Правила предварительной записи на прием к врачу (на первичный и повторный) должны быть размещены в доступном для населения месте (информационные стенды, интернет-сайт, наглядные материалы и др).

14. МО размещает информацию для пациентов (информационные стенды, интернет-сайт, наглядные материалы и др) о необходимости отменить предварительную заявку на прием к врачу в случае самостоятельной отмены явки к врачу на портале самозаписи через личный кабинет или по телефону МО.

14. МО своевременно удаляет с портала самозаписи информацию о врачах, не ведущих прием (по причине отпуска, учебы, болезни и т.п.).

15. МО открывает на портале самозаписи расписание приема врачей на платной основе.

16. В случае отмены приема врача МО обязана организовать прием записанных пациентов другим врачом, оказывающим ту же услугу, либо согласовать перенос приема. О любых изменениях даты и времени приема врача (отмена или изменение расписания) МО оповещает пациентов, записанных на прием не позднее, чем за 1 день до даты приема.

17. Врач ведет прием строго в соответствии с очередностью пациентов записанных на прием предварительно, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ В МОДУЛЕ РМИС «ЕДИНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ РЕГИСТРАТУРА РЕГИОНА»

<https://registratura03.ru/>, <https://registratura03.pф>,
электронный терминал (инфомат)

1. Администрация МО не имеет права ограничивать путем квотирования количество свободных интервалов для предварительной записи на прием к врачу. Резервирование для повторного приема пациентов индивидуально по каждой МО в соответствии с фактической структурой амбулаторно-поликлинических посещений.

2. Порядок предварительной записи на прием к врачу через инфомат и интернет должен быть размещен в доступных для населения местах (фойе поликлиники, интернет-сайт).

3. Заместитель главного врача МО, наделенный соответствующими полномочиями, несет ответственность за организацию электронной записи на прием к врачу, формирование расписания врачей и своевременное внесение

изменений в действующее расписание, за разъяснительную работу среди сотрудников о технологии записи на прием к врачу в электронном виде.

4. Администратор электронной регистратуры МО осуществляет работу по организации работы электронной регистратуры в МО в соответствии с инструкцией. (Приложение №3)

5. Оператор электронной регистратуры МО осуществляет работу электронной регистратуры в МО в соответствии с инструкцией. (Приложение №4)

6. В МО должны быть предусмотрены следующие типы приема врачей:

- бесплатный прием пациентов в соответствии ТППГ;
- платный прием.

Инструкция Администратора медицинской организации по работе с электронной регистратурой РМИС

Для работы электронной регистратуры в МО, администратор по работе с электронной регистратурой должен:

- владеть актуальной информацией о работе электронной регистратуры в РМИС и доводить ее до Оператора по работе с электронной регистратурой МО,
- обеспечить доступ Оператору по работе с электронной регистратурой к РМИС путем присваивания логина и пароля,
- контролировать работу Оператора по работе с электронной регистратурой в РМИС,
- создать табло с названием МО (юридического лица) на портале самозаписи пациентов <https://registratura03.ru/> и <https://регистратура03.рф/>
- указать филиалы МО (при наличии) с указанием адресов и контактных телефонов регистратуры и/или call-центра МО,
- размещать на портале услуги, доступные для записи в МО,
- размещать расписание приема врачей, с указанием Ф.И.О (при наличии), кабинета (при необходимости), обслуживаемого участка (при необходимости), другой информации, относящейся к расписанию приема врачей,
- проводить ежедневную актуализацию действующего расписания,
- взаимодействовать с поставщиком программного обеспечения,
- настроить работу электронного терминала, согласно инструкции производителей электронного терминала, а так же рекомендациям поставщиков программного обеспечения по работе информата с электронной регистратурой РМИС.

По всем вопросам, касающихся работы электронной регистратуры РМИС, а так же для получения инструкций и рекомендаций по работе электронной регистратуры РМИС Администратор по работе с электронной регистратурой МО может обращаться в отдел сопровождения информационных систем ГБУЗ РМИАЦ по тел. (3012) 57-27-97.

Инструкция Оператора медицинской организации по работе с электронной регистратурой РМИС

Для работы электронной регистратуры в МО, оператор электронной регистратуры МО должен владеть актуальной информацией о работе электронной регистратуры в РМИС.

При обращении пациента через call-центр или очно в МО, Оператор электронной регистратуры МО должен:

- идентифицировать пациента по Базе данных РМИС,
- при необходимости, актуализировать паспортные данные пациента в РМИС (при предъявлении соответствующих документов),
- актуализировать контактные данные пациента (номер телефона) для возможности оповещения пациента в случае изменения времени записи приема,
- в случае выявления отсутствия (несоответствия) отметки в базе данных о прикреплении пациента к МО, внести соответствующие поправки в РМИС (указать прикрепление),
- в случае отсутствия информации о пациенте в Базе данных РМИС, внести информацию о пациенте в Базу данных РМИС, включая сведения о документах:
 - паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - полис обязательного медицинского страхования;
 - документ, подтверждающий отношение к льготной категории,
- определить услугу и профиль врача в РМИС, к которому требуется запись на прием,
- выбрать удобное для визита к врачу время, если в расписании имеется свободное время для записи,
- в случае отсутствия свободного времени для записи на прием к указанному врачу, уведомить об этом пациента, подобрать и предложить пациенту запись на прием к другому врачу, в соответствии с требуемой услугой и профилем врача,
- осуществить запись пациента в РМИС на прием к врачу,
- информировать пациента о произведенной учетной записи,
- информировать пациента о способах записи пациента на прием к врачу, в том числе о возможности отмены записи через Личный кабинет на портале самозаписи <https://registratura03.ru/>, <https://регистратура03.рф> и при обращении по телефону call-центра и регистратуру МО,

- ♦ отменить запись пациента в РМИС на прием к врачу, при соответствующем обращении пациента в учреждение.

По всем вопросам, касающимся работы электронной регистратуры РМИС, а так же для получения инструкций и рекомендаций по работе электронной регистратуры РМИС Оператор электронной регистратуры МО может обращаться в отдел сопровождения информационных систем ГБУЗ РМИИАЦ по тел. (3012) 57-27-97.

Приложение №4
к приказу Министерства здравоохранения

Республики Бурятия
от 08.10.2014 г. № 1606-07

Мониторинг ведения предварительной записи на прием к врачу

Медицинская организация (подразделение МО)	За _____ месяц 20___г.		Доля предварительной записи от всех посещений (в %)
	Число посещений по поводу заболеваний	Число предварительных записей	
Итого по МО			