

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ»
МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ОДИНЦОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» муниципальными учреждениями здравоохранения Одинцовского муниципального района Московской области (далее – Административный регламент «Прием заявок (запись) на прием к врачу») разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц муниципальных учреждений здравоохранения.

1.1. Муниципальная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее - муниципальная услуга) оказывается муниципальными учреждениями здравоохранения Одинцовского муниципального района. Исполнителями муниципальной услуги являются муниципальные учреждения здравоохранения Одинцовского муниципального района, осуществляющие амбулаторно-поликлинический прием:

МУЗ «Одинцовская центральная районная больница»

- Поликлиника № 1: 143003, Московская область, г. Одинцово, ул. Бирюзова, дом 3. Тел. регистратуры: 8 (495) 599-35-41.
- Поликлиника № 2: 143005, Московская область, г. Одинцово, Можайское шоссе, дом 112. Тел. регистратуры 8 (495) 591-01-20.
- Детская поликлиника: 143000, Московская область, Одинцово, ул. Говорова, дом 10. Тел. регистратуры 8 (495) 591-42-18.
- Поликлиника № 4 педиатрическое отделение: Московская область, г. Одинцово, ул. Чистяковой, д.10а. Тел. регистратуры 8 (498) 602-36-03, 8 (498) 602-36-29.
- Поликлиника № 4: Московская область, г. Одинцово, ул. Чистяковой, д. 22. Тел. регистратура 8 (498) 600-77-42.
- Поликлиническое отделение в пос. Барвиха: 143083, Московская область, Одинцовский район, пос. Барвиха. Тел. Регистратуры 8(495) 635-64-59, 8(495) 635-64-50.

МУЗ «Районная больница № 2»

- Поликлиника: 1430081, Московская область, Одинцовский район, с. Перхушково, дом 2. Тел. регистратуры 8 (498) 598-88-14.

МУЗ «Районная больница №3»

- Поликлиника Никольской больницы: 143070, Московская область, Одинцовский район, п. Кубинка, ул. Нарофоминское шоссе, дом 38. Тел. регистратуры 8 (495) 695-93-21.

МУЗ «Городская поликлиника № 3»
143006, Московская область, г. Одинцово, ул. Маковского, дом 22. Тел. регистратуры 8(495) 593-57-04, 8(495) 593-84-02, 8(495) 593-51-06.

МУЗ «Голицынская поликлиника»
143040, Московская область, г. Голицыно, Свердловский проспект, дом 4. Тел. регистратуры 8 (495) 694-11-55.

МУЗ «Одинцовский родильный дом»

• Женская консультация: 143000, Московская область, Одинцово, ул. Говорова, дом 10. Тел. регистратуры 8 (495) 591-40-95.

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Территориальная программа государственных гарантий оказания населению Московской области бесплатной медицинской помощи, утверждаемой ежегодно постановлением Правительства Московской области;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

1.3. Результатом предоставления услуги является запись на прием к врачу, подтвержденная сотрудником регистратуры.

1.4. Муниципальная услуга оказывается при обращении граждан в муниципальные учреждения здравоохранения при состояниях, вызванных внезапными заболеваниями, обострением хронических заболеваний, травмами и отравлениями, в целях профилактического осмотра, при беременности и при других обстоятельствах, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.

2.1. Порядок информирования граждан об оказании муниципальной услуги.

2.1.1. Информирование об оказании муниципальной услуги осуществляется посредством:

информационных стендов, размещаемых в муниципальных учреждениях здравоохранения, оказывающих муниципальную услугу, и содержащих сведения о местонахождении муниципальных учреждений здравоохранения, контактных телефонах (телефонах регистратуры), графике работы муниципального учреждения здравоохранения, расписании работы врачей. Зона информирования располагается в доступном месте и предназначена для ознакомления граждан с информационными материалами;

размещения информации на портале муниципальных услуг. Адрес сайта: www.odinpmu.ru.

2.1.2. На сайте администрации Одинцовского муниципального района Московской области www.odin.ru размещается текст административного регламента по предоставлению муниципальной услуги.

2.2. Консультации по порядку предоставления муниципальной услуги осуществляются сотрудниками регистратуры муниципальных учреждений здравоохранения при непосредственном обращении гражданина лично в поликлинику, по телефону или в электронном виде.

Чтобы записаться на прием к врачу, необходимо сообщить:

- фамилию, имя, отчество;
- номер полиса обязательного медицинского страхования;
- адрес проживания, адрес постоянной или временной регистрации;
- причину обращения;
- информацию о прикреплении к данному учреждению;
- телефон для связи.

2.3. Информация от граждан, обратившихся в амбулаторно-поликлинические подразделения муниципальных учреждений здравоохранения района по поводу оказания данной муниципальной услуги через Интернет, сразу же становится доступной сотрудникам регистратуры учреждения, которые через сеть Интернет ведут просмотр заявок граждан, подтверждают запись на прием к врачу, информируют граждан о предоставлении муниципальной услуги. Оператор (сотрудник) регистратуры ежедневно, в часы работы поликлиники отслеживает заявки по мере их поступления.

2.4. Для регистрации заявки (записи) на прием к врачу в электронном виде гражданину необходимо указать информацию на сайте официального портала здравоохранения Одинцовского муниципального района в разделе «медицинские учреждения»:

- реквизиты документа, удостоверяющий личность;
- действующий медицинский полис обязательного или добровольного медицинского страхования (с указанием серии, номера и страховой компании);
- в случае записи к узкому специалисту - направление участкового терапевта (лечащего врача).

2.5. Отсутствие документа, удостоверяющего личность, страхового медицинского полиса обязательного или добровольного страхования не является основанием для отказа в предоставлении услуги, при состояниях, требующих оказания экстренной медицинской помощи. В этом случае осуществляется информирование гражданина о порядке оказания медицинской помощи при отсутствии полиса.

2.6. Формирование списка граждан, записавшихся на прием к врачу на следующий день, производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в конце рабочего дня.

2.7. Обновление и пополнение информации списка свободных талонов на прием к врачам производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно на неделю вперед.

2.8. С момента введения электронного документооборота для электронной записи на прием к врачу гражданину необходимо зайти на сайт муниципального учреждения здравоохранения, предоставляющего данную муниципальную услугу. На сайте можно просмотреть перечень специалистов, ведущих прием, наличие свободные талонов на прием к данным специалистам и выбрать необходимую информацию:

- поликлинику обслуживания;
- специалиста, к которому желает записаться на прием;
- желаемую дату и время приема;
- вид приема (первичный/повторный/консультация);
- оплату за счет (ОМС/ДМС/платный прием);
- краткое описание причины обращения;
- фамилию, имя и отчество гражданина;
- информацию о прикреплении к данному медицинскому учреждению;
- телефон для связи;
- электронный адрес.

2.9. Корректировка подтвержденной информации электронного журнала записи на прием производится оператором (сотрудником) регистратуры по требованию гражданина (звонок в регистратуру или посещение им регистратуры). Информация в электронном

журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и пациент имели возможность запланировать время на прием и посещение поликлиники.

2.10. Если врач по каким-то причинам прием вести не будет, формируется список пациентов, которых оператор (сотрудник) регистратуры должен известить об изменении в расписании и предложить другую дату и время приема и другого специалиста. Сотрудники регистратуры извещают гражданина об изменении даты и времени приема по телефону или через Интернет, если указан электронный адрес гражданина.

2.11. Если гражданин по каким-то причинам не может в назначенное время явиться на прием, он должен известить об этом оператора (сотрудника) регистратуры.

2.12. Срок предоставления муниципальной услуги:

- запись на прием к врачу может быть осуществлена не более чем за две недели до дня приема;
- общий срок выполнения административных процедур по выполнению муниципальной услуги в электронном виде от 5 до 15 минут;
- в срок предоставления муниципальной услуги не входят периоды времени, затраченные заявителем на исправление и доработку информации, предусмотренной п. 2.2. настоящего Административного регламента;
- начало срока предоставления муниципальной услуги исчисляется с даты предоставления заявителем полной информации, предусмотренной п. 2.2. настоящего Административного регламента, не требующей исправления и доработки.

Талон на прием к врачу является дополнительным подтверждением предоставления данной услуги, но не обязательным. В талоне должны быть зафиксированы: фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

При отсутствии желаемого времени приема, позвонить в регистратуру или заведующему регистратурой для корректировки времени приема.

Предоставление экстренной медицинской помощи в амбулаторно-поликлиническом учреждении (по экстренным показаниям: острые и внезапные ухудшения в состоянии здоровья: температура выше 38°, острые и внезапные боли любой локализации, судороги, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача) обеспечивается на следующих условиях:

- прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи;
- осуществляется экстренный прием всех обратившихся, независимо от прикрепления пациента к поликлинике;
- независимо от наличия полиса обязательного медицинского страхования и личных документов;
- экстренная и неотложная помощь в праздничные и выходные дни осуществляется станцией скорой медицинской помощи и приемными отделениями муниципальных учреждений здравоохранения.

Вне очереди обслуживаются ветераны войны, члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участники Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий, участники ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции и инвалиды вследствие Чернобыльской катастрофы.

2.13. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги (кроме экстренной помощи):

- отсутствие направления участкового терапевта (лечащего врача) на прием к узкому специалисту;
- отсутствие у муниципального учреждения здравоохранения лицензии на данный вид медицинской деятельности;
- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения, или видимые признаки подделки;

- отсутствие врача специалиста.

Альтернативным оказанием плановой амбулаторно-поликлинической помощи при отсутствии необходимых документов является оказание платных медицинских услуг. Запись на платный прием проводится в порядке, указанном в Положении о предоставлении платных медицинских услуг населению соответствующим муниципальным учреждением здравоохранения Одинцовского муниципального района и перечнем медицинских услуг, заявленных для оказания за плату, утвержденным Администрацией Одинцовского муниципального района Московской области.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ.

Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в регистратуру муниципального учреждения здравоохранения Одинцовского муниципального района для записи на прием к врачу.

3.1. Запись на прием к врачу может быть осуществлена, лично при непосредственном обращении в регистратуру, по телефону, либо в электронной форме.

- при непосредственном обращении заявителя в регистратуру (на день обращения - при наличии свободных талонов или предварительно на другой день и время, удобные для заявителя). При очном (личном) обращении заявителя в регистратуру, запись на прием производится в порядке живой очереди,

- по телефону (на день обращения - при наличии свободных талонов или предварительно на другой день и время, свободные для записи и удобные для заявителя);

3.1.1. В случае очного обращения заявителя, медицинский регистратор:

- принимает у него документы, предоставленные для записи на прием к врачу, проверяет их соответствие требованиям административного регламента,

- знакомит заявителя с датой и временем, свободными для записи к указанному в направлении специалисту, либо на указанное диагностическое исследование и согласовывает с заявителем дату и время приема,

- регистрирует необходимые сведения в компьютер, распечатывает «Талон амбулаторного пациента» (учетная форма №025/12у, утверждена приказом МЗ РФ от 22.11.2004 № 255), заполняет Талон на прием (с указанием в нем даты, времени приема, наименования отделения, № этажа и кабинета, Ф.И.О. врача) и выдает оба талона на руки заявителю.

3.1.2. В случае обращения заявителя за муниципальной услугой по телефону, медицинский регистратор:

- информирует заявителя о графике работы специалиста, к которому направлен заявитель на консультацию и о наличии к нему свободных талонов (на определенную дату и время);

- после согласования с заявителем даты и времени приема, осуществляет запись на прием с внесением всех необходимых сведений в компьютер;

- информирует заявителя о предоставленном ему дате и времени приема и о необходимости обращения заявителя в регистратуру (в день явки), не позднее, чем за 10-15 минут до назначенного времени приема для получения «Талона амбулаторного пациента».

3.1.3. При обращении за муниципальной услугой через Интернет или электронный терминал, установленный в холле поликлиники, подтверждением записи на приём к врачу является запись в электронном журнале муниципального учреждения здравоохранения или талон, выданный электронным терминалом соответственно.

- Информация от граждан, обратившихся в муниципальное учреждение здравоохранения по поводу предоставления муниципальной услуги через Интернет, становится доступной сотрудникам регистратуры учреждения в момент обращения заявителя.

- При личном обращении (или посредством телефонной связи) за предоставлением муниципальной услуги, подтверждение записи на приём к врачу, информирование гражданина о предоставлении муниципальной услуги производятся оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в часы работы поликлиники по мере поступления заявок.

- Формирование списка граждан, записавшихся на приём к врачу на следующий день, производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в конце рабочего дня.

- Обновление и пополнение информации списка свободных талонов на приём к врачам производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно на одну неделю вперед.

- Корректировка подтвержденной информации электронного журнала записи на приём производится оператором (сотрудником) регистратуры по требованию заявителя (звонок в регистратуру или посещение Учреждения). Информация в электронном журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и пациент имели возможность запланировать время на приём и посещение поликлиники.

- Если врач по каким-то причинам приём вести не будет, формируется список пациентов, которых оператор (сотрудник) регистратуры должен известить об изменении в расписании и предложить другую дату и время приёма и другого специалиста. Сотрудники регистратуры извещают гражданина об изменении даты и времени приёма по телефону или через Интернет, если указан электронный адрес гражданина.

3.2. В случае отказа в предоставлении заявителю муниципальной услуги медицинский регистратор разъясняет заявителю обоснованную причину отказа или приостановления предоставления услуги.

3.3. Медицинский регистратор несет ответственность за полноту, грамотность и доступность предоставления муниципальной услуги, соблюдение деонтологии, врачебной тайны и конфиденциальности сведений.

3.4. Текущий контроль за соблюдением и исполнением медицинскими регистраторами административного регламента осуществляет руководитель амбулаторно-поликлинического учреждения.

3.5. Прием врача осуществляется согласно дате и времени, указанном в талоне приема. Время ожидания приема - не более 30 минут от назначенного в талоне времени приема, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы.

4. ПОРЯДОК И КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.

4.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок; выявление и устранение нарушений прав заявителей; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников муниципальных учреждений здравоохранения, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

4.2. Сотрудники регистратуры несут персональную ответственность за:

- внесение информации о свободных талонах на прием к врачу;
- прием электронных заявок от граждан и подтверждение;
- правильность оформления данных пациента;
- своевременное информирование граждан, записавшихся на прием, об изменениях даты и времени приема врачей.

В исключительных случаях (наличие обращений, содержащих сведения о предоставлении услуги ненадлежащего качества), в амбулаторно-поликлинических

учреждениях могут быть проведены внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

4.3. Персональная ответственность работников муниципальных учреждений здравоохранения, оказывающих муниципальную услугу, согласно административному регламенту закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента осуществляется руководителем амбулаторно – поликлинического подразделения муниципального учреждения здравоохранения, главным врачом и заведующим поликлиникой муниципального учреждения здравоохранения, в котором оказывается муниципальная услуга.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Физические лица либо их уполномоченные представители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения лично, в письменном, и в электронном виде в орган, предоставляющий муниципальную услугу:

- непосредственно к руководителю или иному должностному лицу муниципального учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается услуга;
- в Управление здравоохранения Администрации Одинцовского муниципального района, если в случае обращения к должностным лицам учреждения здравоохранения не получен объективный мотивированный ответ на обращение.

5.2. Обращение должно содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя - номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- подпись заявителя, дату.

5.3. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации Управлением здравоохранения.

5.4. Основанием для отказа в рассмотрении жалобы являются:

- отсутствие фамилии и (или) почтового адреса заявителя, направившего жалобу (анонимная жалоба);
- нечитаемый текст жалобы;
- текст, содержащий нецензурные и оскорбительные выражения, угрозы имуществу муниципального органа или здоровью должностных лиц.

5.5. Если жалоба признана обоснованной, то принимается решение о привлечении сотрудника, допустившего нарушение требований законодательства Российской Федерации, Московской области, нормативно-правовых актов Администрации Одинцовского муниципального района и настоящего Регламента, к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.6. В случае если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель муниципальной организации, должностное лицо органа местного самоуправления вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направлявшиеся жалобы направлялись в одну и ту же муниципальную организацию или орган. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.7. Действие (бездействие) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги может быть обжаловано заинтересованным лицом в суде.

Заявление может быть подано гражданином в суд по месту его жительства или по месту нахождения органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего, решение, действие (бездействие) которых оспариваются в течение трех месяцев, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи заявления может быть восстановлен судом.

5.8. Гражданин может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении и нарушении положений настоящего Регламента главному врачу муниципального учреждения здравоохранения, а также в вышестоящие органы, а именно: Управление здравоохранения Администрации Одинцовского муниципального района, расположенное по адресу: 143000, Московской область, г. Одинцово, ул. Маршала Бирюзова, д.5, тел./факс 8 (495) 599-53-87.

5.9. Обращения заявителей считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены; приняты все необходимые меры по предоставлению заявителю муниципальной услуги в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и положениями настоящего административного регламента и даны письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

И.о. начальника управления здравоохранения

В.Н. Ушаков