

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач КГБУЗ КККВД №1

 Ю.Ю.Винник

« 15 »  2024г.

**Правила записи на первичный прием/консультацию/ обследование к
врачу дерматовенерологу в КГБУЗ «Красноярский краевой кожно-
венерологический диспансер №1»**

1. Общие положения

1.1 Предварительная запись осуществляется в целях повышения эффективности деятельности диспансера, доступности граждан к получению медицинской помощи, создания комфортных условий для граждан.

1.2 Правила разработаны в соответствии с ФЗ №323 ФЗ от 23.11.11 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Красноярского края от 24.12.2004 № 13-2831 «О реализации государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи» (Красноярский рабочий, 2005, 1 февраля), методическими рекомендациями №12-23 «Организация записи на прием к врачу, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг и региональные колл-центры (издание 3 от 27.09.23)» ФГБУ «ЦНИИОИЗ», территориальной программой государственных гарантий оказания населению Красноярского края бесплатной медицинской помощи на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов, утвержденной Постановлением Правительства Красноярского края № 1081-П от 26.12.23г.

1.3 Правила определяют порядок, сроки и последовательность действий граждан и персонала КГБУЗ КККВД №1 при организации услуги записи на прием к врачу.

1.4 Получателями услуги «запись на прием к врачу» (далее – Услуга) являются застрахованные по обязательному медицинскому страхованию граждане.

1.5 Настоящие правила не регулируют отношения, возникающие при обращении пациентов в КГБУЗ КККВД №1 для оказания неотложной и экстренной медицинской помощи.

1.6 Результатами предоставления Услуги являются:

- своевременное и полное информирование граждан о режиме работы, видах, сроках и условиях оказания медицинской помощи в диспансере;
- обеспечение соблюдения условий оказания медицинской помощи в соответствии с Программой государственных гарантий оказания населению Красноярского края бесплатной медицинской помощи, в том числе сроков оказания медицинской помощи;
- повышение доступности амбулаторно-поликлинической помощи путем организации различных форм записи на прием к врачу;
- гарантированное получение гражданами необходимой медицинской помощи в

соответствие с датой и временем, указанными при формировании записи.

2. Порядок информирования граждан о предоставлении Услуги

2.1 Информация о порядке получения Услуги (записи на прием к врачу, диагностические исследования) размещается:

- на информационных стендах, размещенных рядом с регистратурой, приемном покое в легко доступном для граждан месте;
- на сайте диспансера (по адресу: www.kkkvd.ru).

Информация о порядке записи на прием к врачу может быть представлена гражданам:

- при личном обращении: посредством самостоятельного ознакомления с содержанием информационного стенда, медицинскими администраторами;
- посредством телефонной связи по многоканальному телефону call-центра **219- 03- 93**;
- посредством письменного обращения по почте, по электронным каналам связи.

2.2 Диспансер обеспечивает размещение на сайте и информационных стендах:

- Информация о месте нахождения и графике работы КГБУЗ «Красноярский краевой кожно-венерологический диспансер №1»:

Адрес: 660099, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Брянская, д.79.

График работы:

Понедельник 08.00-20.00

Вторник 08.00-20.00

Среда 08.00-20.00

Четверг 08.00-20.00

Пятница 08.00-20.00

Суббота Выходной день (прием дежурного врача с 08.00-14.00)

Воскресенье Выходной день

- правила записи на прием к врачам (на диагностические исследования);
- перечень документов, которые гражданин должен предоставить при записи на прием к врачу и при получении медицинской помощи;
- расписание приема врачей и работы лечебно-диагностических подразделений (указывается фамилия, имя, отчество врача полностью, специальность, номер кабинета, дни и часы приема).

3. Правила предварительной записи и сроки ожидания приема

3.1 Записаться на прием к врачу дерматовенерологу можно:

- **на Едином портале государственных и муниципальных услуг**

Подача пациентом заявки на прием к врачам в медицинскую организацию через ЕПГУ представляет собой процесс внесения записи в карту пациента в МИС, с указанием слота в расписании рабочего времени врача медицинской организации. Для подачи заявки на прием к врачу через ЕПГУ необходимо зарегистрироваться на портале ЕПГУ. Инструкции и методические материалы по регистрации на

- на официальном сайте в сети Интернет: www.kkkvd.ru;
- по почте.

При обращении письменно по почте, по электронной почте гражданин должен предоставить следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина;
- описание причины обращения к врачу;
- желаемую дату и время приема к врачу;
- контактную информацию (телефон, адрес электронной почты);
- дату подачи заявки.

Заявка от гражданина по почте и электронной почте регистрируется в журнал заявок, с указанием даты и присвоением № и рассматривается в срок не более 1 рабочего дня.

Обо всех изменениях в записи на прием к врачу пациент должен быть немедленно оповещен по телефону, если номер телефона пациента известен медицинской организации.

На прием к врачу гражданин приходит в кабинет врача в день и время записи. Первичная медицинская документация (медицинская карта амбулаторного больного) в кабинет врача доставляется администратором до начала приема.

Контактные телефоны для консультаций: (3912) 220-63-76, 211-06-41.

3.2. Для осуществления записи на **первичный** прием гражданин представляет следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- СНИЛС (при необходимости выписки электронного листка временной нетрудоспособности).

При необходимости: направление лечащего врача, документ, подтверждающий отношение к льготной категории граждан.

Оригиналы или копии документов должны быть четкими (включая имеющиеся на них печати и подписи), не иметь исправлений и дополнений, орфографических ошибок, а также серьезных повреждений, не позволяющих однозначно толковать их содержание. Документы так же могут быть представлены в электронном виде.

3.3 Сроки ожидания консультации специалиста при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме составляют не более 14 рабочих дней от текущей даты.

3.4 Запись на диагностические инструментальные и лабораторные исследования осуществляется на приеме в кабинете врача.

Срок ожидания консультации\диагностических исследований составляет не более 14 рабочих дней со дня обращения.

3.5 Вне очереди осуществляется запись на прием к врачу следующих категорий граждан:

- инвалидов и участников Великой Отечественной войны;

ЕПГУ размещены на сайте <http://www.gosuslugi.ru/>.

Возможность записи на прием через ЕПГУ доступна при наличии в МИС электронной карты пациента с указанием данных о прикреплении пациента к поликлинике. Если при оформлении заявки через ЕПГУ прикрепление не найдено, пациенту необходимо лично обратиться в поликлинику и предоставить документы (паспорт, полис ОМС, СНИЛС) для создания карты в МИС и прикреплении к медицинской организации.

- **на Едином контакт -центре Правительства Красноярского края «122»**

При осуществлении записи на прием к врачу с использованием регионального портала государственных услуг рекомендуется обеспечить функциональные возможности и этапность процессов аналогично ЕПГУ, включая идентификацию, выбор объекта записи, проверку и изменение (внесение) персональных данных, выбор медицинской организации, врача, даты и времени приема, а также способа оповещения.

- **при личном обращении в регистратуру;**

- **по многоканальному телефону call-центра: 219- 03- 93 - ответ в порядке очереди по соединению.**

Администратор уточняет Ф.И.О. пациента, адрес места жительства, контактный телефон, номер полиса ОМС, сверяет с базой данных сведения о полисе ОМС, цель обращения, выбирает пациенту удобное для него время приема, записывает пациента на прием к врачу, сообщает ему дату и время приема, № кабинета, Ф.И.О. врача, адрес и способы проезда.

Основные виды целевых обращений пациентов при записи на прием:

запись на прием к врачу-специалисту по поводу заболеваний и с профилактической целью первичная;

запись на прием к врачу-специалисту по поводу заболеваний повторная;

запись на прием к врачу-специалисту в рамках диспансерного наблюдения;

запись с целью получения услуг инструментальной и/или лабораторной диагностики;

получение назначения, направления, справки, выписки, листа нетрудоспособности, иных документов;

вызов врача на дом;

получение конфиденциальной информации о медицинской помощи.

Гражданин может записаться на прием к врачу самостоятельно:

- в Вэб-регистратуре: **web-registratura.ru** в момент выхода на интернет-портал в соответствии с пошаговой инструкцией;

- по электронной почте по адресу: online@kkkvdr.ru;

- Героев России, СССР, Социалистического Труда и лица, награжденных орденами Славы трех степеней;
- ветеранов боевых действий;
- лиц, пострадавших от ядерных испытаний и аварии в Челябинской области, на Чернобыльской АЭС и других объектах;
- участников специальной военной операции РФ на территориях Украины, Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики с 24 февраля 2022 года;
- многодетных матерей;
- беременных женщин.

4. Перечень оснований для отказа в предварительной записи.

4.1. Основаниями для отказа в записи на прием являются:

- предоставление неполного комплекта документов, предусмотренного данными правилами;
- несоответствие представленных гражданином документов;
- отсутствие приема специалиста необходимого профиля в КГБУЗ КККВД№1;
- отсутствие лицензии у КГБУЗ КККВД№1 на вид медицинской деятельности соответствующего профиля.

4.2. Основанием для отказа в записи гражданина на прием к врачу, на указанную им дату и время, является отсутствие свободных мест на заявленную дату и время, в этом случае гражданину предлагается другое свободное время, удобное для посещения врача. Спорные ситуации решаются совместно с заведующим отделением.

5. Персональная ответственность.

5.1 Специалист (администратор) несет персональную ответственность за:

- соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации заявки и документов от заявителя, внесения записей в электронные базы данных учреждения;
- соответствие принятых документов требованиям настоящего порядка;
- принятое решение о назначении даты и времени приема;
- решение об отказе в записи принимается совместно с заведующим отделением.

5.2. По поводу качества осуществления предварительной записи гражданин имеет право обратиться к заведующей поликлиникой лично, либо по телефону 8(391)220-63-76, в приемную главного врача, по телефону 8 (391)211-06-42.

6. Порядок контроля доступности медицинской помощи

6.1. Формирование потока пациентов и контроль сроков ожидания услуги оказания медицинской помощи осуществляет заведующий поликлиническим отделением:

- проводит оперативный мониторинг осуществления записи на прием к врачам, на диагностику;

- проводит анализ обращений пациентов за медицинской помощью по врачам, дням недели и часам с целью оптимизации потоков пациентов;
- организует социологический опрос (анкетирование) пациентов о доступности медицинской помощи: соответствие времени приема врачом времени приема по предварительной записи (указать время ожидания приема врачом), анкетирования;
- контролирует соответствие времени приема врачом времени приема по предварительной записи (указать время ожидания приема врачом);
- при возникновении проблем с записью больных, в оперативном порядке принимает меры по исправлению ситуации (перераспределение нагрузки врачей, направление к администрации поликлиники).

6.2 Заместитель главного врача по медицинской части организует:

- рассмотрение вопросов доступности медицинской помощи (наличие очередей) на планерных совещаниях;
- контроль качества;
- принимает участие в решении конфликтных ситуаций, рассмотрении обращений граждан в предусмотренные законодательством сроки.