

Приказ Управления здравоохранения Липецкой области от 10 сентября 2012 г. N 846 "О Порядке работы медицинских организаций в условиях использования программного комплекса "Электронная регистратура"

В целях обеспечения реализации мероприятия "Запись к врачу в электронном виде" [задачи 2](#) "Внедрение современных информационных систем в здравоохранение" [Программы](#) модернизации здравоохранения Липецкой области на 2011 - 2012 годы, утвержденной постановлением администрации области от 30 марта 2011 года N 97:

1. Приказываю:

Утвердить Порядок работы медицинских организаций в условиях использования программного комплекса "Электронная регистратура" (далее - Порядок) ([приложение](#)).

2. Рекомендую:

Председателю департамента здравоохранения администрации города Липецка Малыхину П.Н., начальнику управления здравоохранения администрации города Ельца Шишкину В.Н., главным врачам медицинских организаций: организовать работу медицинских организаций в условиях использования программного комплекса "Электронная регистратура" согласно утвержденному [Порядку](#).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления здравоохранения области Шуршукова Ю.Ю.

Начальник управления

Л.И. Летникова

**Приложение
к приказу
управления здравоохранения
Липецкой области "О Порядке
работы медицинских организаций
в условиях использования
программного комплекса
"Электронная регистратура"**

**Порядок
работы медицинских организаций в условиях использования программного комплекса
"Электронная регистратура"**

Настоящий Порядок работы медицинских организаций в условиях использования программного комплекса "Электронная регистратура" разрабатывается с целью упорядочивания процедуры автоматизированного управления потоками пациентов на уровне амбулаторно-поликлинических учреждений Липецкой области.

1. Гражданин (далее - пациент) может осуществить запись на прием к врачу одним из следующих способов:

с использованием специального сервиса официального сайта управления здравоохранения Липецкой области (<http://uzalo48.lipetsk.ru>);

с использованием [Единого портала государственных услуг \(ЕПГУ\)](#);

с использованием инфомата;

с использованием телефонного обращения в МФЦ или медицинскую организацию; путем личного обращения в регистратуру медицинской организации.

Записи (реестровые записи) обо всех пациентах, направляемых на прием к врачу, в том

числе по платным услугам, должны быть внесены в программный комплекс "Электронная регистратура" (далее - Программа).

При внесении реестровой записи в Программу по полису обязательного медицинского страхования (ОМС) медицинская организация должна осуществить проверку сведений о пациенте путем направления запроса в региональный сегмент Единого регистра застрахованных лиц ТФОМС Липецкой области (РС ЕРЗ). Запрос сведений о пациенте осуществляется по номеру полиса ОМС.

Если указанный номер полиса ОМС не определен в РС ЕРЗ, медицинская организация выполняет запрос для идентификации пациента по его Ф.И.О., полу и дате рождения.

Реестровая запись сохраняется в Программе только при наличии подтверждения со стороны РС ЕРЗ сведений о пациенте, указанных им в заявке.

Прием пациентов врачом осуществляется на основании выданных талонов, за исключением случаев, связанных с экстренным оказанием медицинской помощи.

Пациенты, осуществившие запись удаленно, могут получить талон на посещение врача непосредственно в день приема в регистратуре медицинской организации.

Подача заявки пациентом на прием к врачу в электронном виде с целью получения первичной медико-санитарной помощи осуществляется к следующим врачам: врачу-терапевту, врачу-педиатру, врачу общей практики (семейному врачу), врачу-стоматологу, врачу-акушеру-гинекологу.

Подача заявки пациентом на прием к врачу в электронном виде возможна к специалисту одного профиля не чаще одного раза в день.

Запись к врачам-специалистам осуществляется только по направлению врача-терапевта, врача-педиатра, врача общей (семейной) практики, врача-акушера-гинеколога в регистратуре медицинской организации с использованием Программы и выдачей распечатанного талона на руки пациенту.

2. Пациент имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин.

Пациент, опоздавший на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, принимается в порядке очереди по факту обращения в медицинскую организацию.

Пациент, при отсутствии желаемого времени в расписании приема врача, может записаться к другому врачу, предложенному регистратором медицинской организации, с альтернативным вариантом времени приема.

3. Медицинская организация самостоятельно ведет в Программе все виды расписаний.

4. Внесение реестровой записи с использованием ЕПГУ осуществляется следующими способами: через личный кабинет на ЕПГУ, через электронную форму (для пациента, не имеющего личного кабинета на ЕПГУ).

При осуществлении записи на прием к врачу через личный кабинет на ЕПГУ используются данные, указанные пациентом при регистрации личного кабинета на ЕПГУ.

Внесение реестровой записи с использованием инфомата осуществляется по номеру полиса ОМС (ФИО; номер полиса ОМС; дата рождения).

Пациент, после подтверждения его личности, должен выбрать специализацию врача, медицинскую организацию, дату и время приема врача в соответствии с представленным расписанием. Внесение реестровой записи в Программу с использованием инфомата, ЕПГУ или самозапись осуществляются на основании сведений документа, удостоверяющего личность пациента.

Перед получением талона к врачу пациент обязан предъявить регистратору медицинской организации один из документов, который использовался при подаче заявки через инфомат или ЕПГУ.

5. Пациент при телефонном обращении в медицинскую организацию или МФЦ для подачи заявки на прием к врачу предоставляет следующую информацию о себе:

Ф.И.О.;
данные документа, удостоверяющего личность;
номер полиса ОМС;
номер полиса добровольного страхования;
номер контактного телефона.

Пациент сообщает регистратору медицинской организации или МФЦ специализацию и Ф.И.О. врача (если известно), к которому необходимо записаться на первичный прием, желаемые дату и время приема.

На основании сведений, полученных от пациента, регистратор медицинской организации или МФЦ вносит соответствующую реестровую запись.

6. Пациент при личном обращении в регистратуру медицинской организации для подачи заявки на прием к врачу может получить услугу в порядке очереди по факту обращения в течение времени, отведенного для приема согласно расписанию конкретного врача медицинской организации.

Для регистрации записи на прием к врачу при личном обращении в медицинское учреждение пациенту необходимо представить:

документ, удостоверяющий личность;
страховой медицинский полис ОМС или добровольного страхования;
направление врача-терапевта, врача-педиатра, врача общей (семейной) практики, врача-акушера-гинеколога (в случае удаленной записи к врачу-специалисту).

Отсутствие документа, удостоверяющего личность, страховочного медицинского полиса ОМС или добровольного страхования не являются основаниями для отказа в предоставлении услуги.

На основании сведений, полученных от пациента, регистратор медицинской организации или МФЦ вносит в Программу соответствующую реестровую запись. Регистратор медицинской организации вносит запись на прием к врачу с учетом пожеланий пациента и расписания приема пациентов врачами медицинской организации.

При обращении в регистратуру медицинской организации пациента, имеющего право внеочередного обслуживания, регистратор медицинской организации обязан предложить пациенту воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу.

7. При выборе времени в заявке на прием к врачу регистратор медицинской организации должен учитывать, что до получения пациентом услуги у врача врач должен быть обеспечен медицинской картой данного пациента в бумажном и/или электронном виде. Обеспечение врачей медицинскими картами осуществляется регистраторами медицинской организации. В каждой медицинской организации должен быть установлен порядок обеспечения врача медицинской картой пациента в бумажном и/или электронном виде.

8. Если прием пациента отменяется по инициативе врача медицинской организации, пациент информируется об этом по телефону. Регистратор медицинской организации предлагает пациенту альтернативное время приема.

Для изменения параметров записи пациента на прием к врачу регистратор медицинской организации должен внести соответствующие изменения, включающие данные о дате и времени приема, номере кабинета и Ф.И.О. врача.

Основанием, влекущим изменение параметров записи, является необходимость внесения изменений в фактическое расписание в связи с внеплановым отпуском врача, изменениями в расписании, отсутствием врача на рабочем месте по уважительной причине.

Запись пациентов на прием в период отсутствия врача на рабочем месте осуществляется следующим образом: пациенты, прикрепленные к участку отсутствующего врача-терапевта, врача-педиатра, врача общей практики (семейного врача), врача-стоматолога, врача-гинеколога, записываются на прием к врачам, замещающим отсутствующего.

Пациенты, записывающиеся на прием к врачу в первый день его отсутствия, должны уведомляться о факте отсутствия врача и невозможности приема им в данный день. В случае

необходимости внесения изменений в утвержденное ранее расписание приема пациентов врачами по решению руководителя медицинской организации ответственный работник незамедлительно вносит изменения в установленные расписания приемов.

Пациенты, записавшиеся на прием к врачу до момента изменения расписания, уведомляются регистратором медицинской организации об изменениях в расписании приема и возможностях переноса даты приема. Таким пациентам предлагается записаться на прием к другому врачу, замещающему отсутствующего.

Пациенты, записавшиеся на прием к врачу на последующие дни, должны уведомляться о начале и о предполагаемых сроках отсутствия данного врача, о его временных заместителях, исполняющих обязанности, и расписаниях их приемов.

9. При возникновении сбоев в работе Программы запись пациентов на прием к врачу посредством использования ЕПГУ, инфомата, МФЦ невозможна. Предоставление услуги записи пациентов на прием приостанавливается до полного восстановления функционирования Программы.

При возникновении сбоев в работе Программы регистраторы медицинской организации должны незамедлительно проинформировать службу технической поддержки Программы по телефону горячей линии: (4742) 77-67-41.

Для обеспечения непрерывной работы медицинской организации запись на прием к врачу осуществляется вручную с последующим внесением данных в Программу после восстановления ее функционирования.