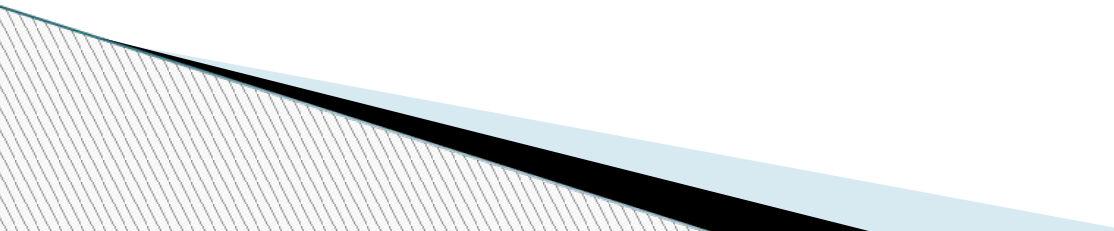
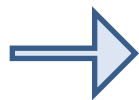


**Переход к предоставлению услуги
"Прием заявок (запись) на прием к
врачу" в электронном виде**

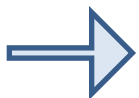


Цели стандартизации государственных и муниципальных услуг

Ключевое понятие проекта



Стандарт электронной услуги предоставляет собой документ, описывающий требования к характеристикам и процессам оказания в электронной форме государственной (муниципальной) услуги, порядок перехода к оказанию услуги в электронном виде, требования к информационным системам, обеспечивающим предоставление услуги в электронном виде



Описание оптимизированной типовой процедуры предоставления услуги



Описание сервисов, которые оказываются заявителю в процессе предоставления ему соответствующей государственной услуги в электронном виде

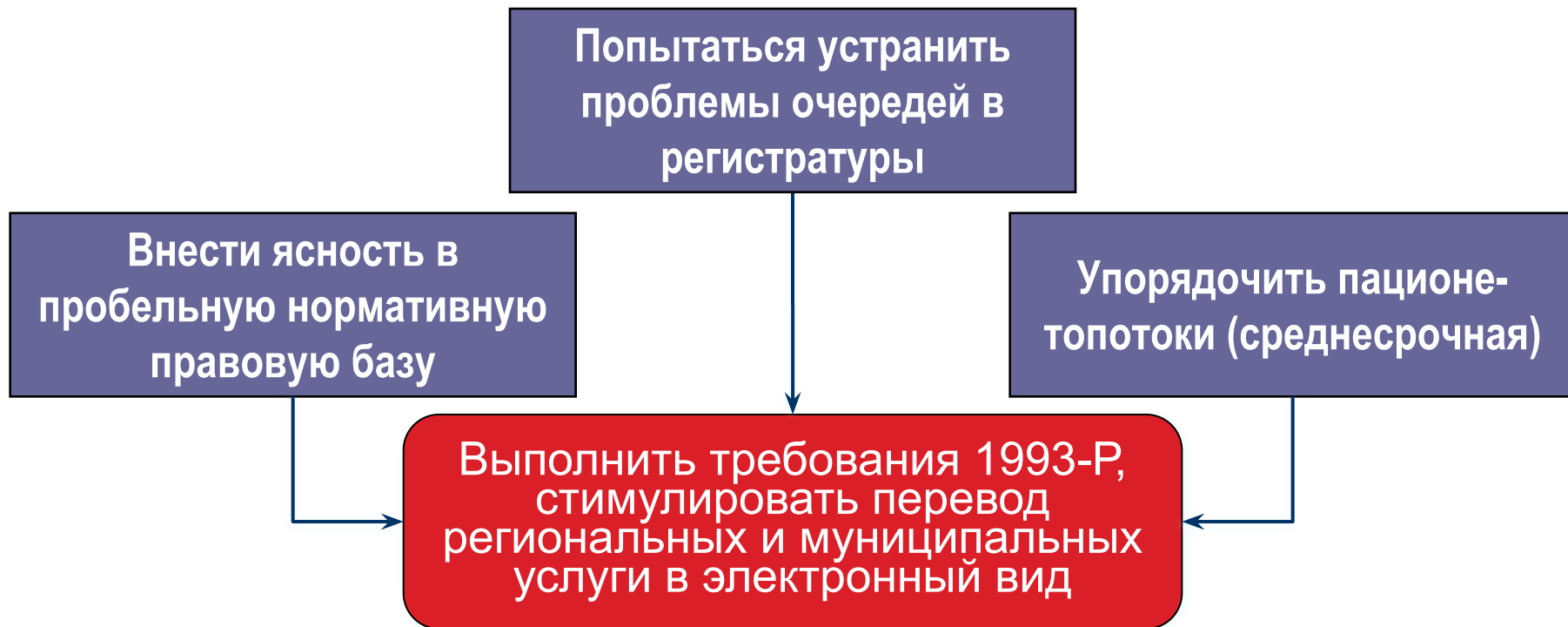


Сведения о способах обмена информацией со смежными автоматизированными информационными системами

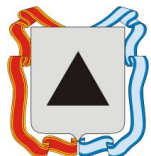


Сценарии работы информационных систем, составляющих информационную среду предоставления услуги (портал, ведомственная информационная система, УЭК и проч.)

Цели деятельности



Апробировать схему на примере наиболее массовых и проблемных услуг



Магнитогорск



Смоленск



Саратов



Тольятти



Каменка

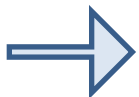


Тамбов



Петропавловск-Камчатский

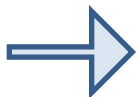
Проблемы текущей процедуры



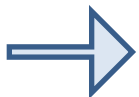
Отсутствие единых правил записи на прием к врачу



Ограниченный набор способов информирования населения о порядке записи на прием к врачу, расписанию приема врачей в учреждениях здравоохранения (как правило, граждане могут получить информацию непосредственно в учреждениях здравоохранения на информационных стендах или при личном обращении в регистратуру учреждения здравоохранения)



Ограниченный набор способов записи на прием к врачу (как правило, запись на прием к врачу ведется через регистратуру учреждений здравоохранения)

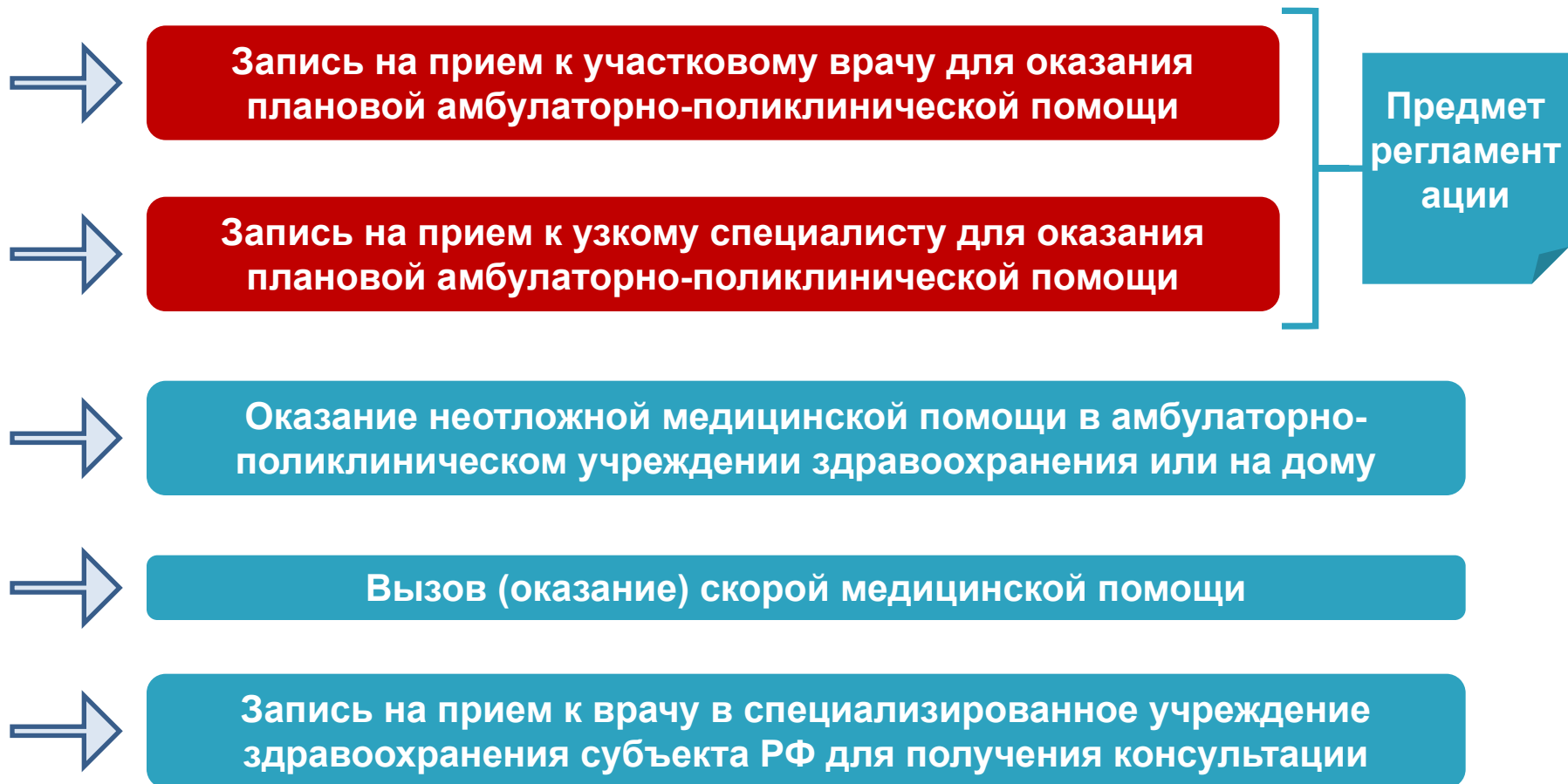


Отсутствие единого порядка прикрепления граждан к врачебным участкам ЛПУ

Нормативная правовая база предоставления услуги

- 1** Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 04 августа 2006 г. № 584 «Об утверждении Порядка организации медицинского обслуживания населения по участковому принципу».
- 2** Приказ Министерства здравоохранения СССР от 10 июня 1983 г. № 710 «Об улучшении учета в лечебно-профилактических учреждениях посещений к врачам и средним медицинским работникам, профилактических осмотров и контингентов больных, состоящих под диспансерным наблюдением»
- 3** Постановление Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2003 года №101 «О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой ими должности и (или) специальности»
- 4** Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 17 января 2005 г. N 84 "О порядке осуществления деятельности врача общей практики (семейного врача)"
- 5** Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 7 декабря 2005 г. N 765 "Об организации деятельности врача-терапевта участкового"

Направления взаимодействия: врач-пациент



Пример стандарта по Записи на прием к врачу

Этап 1: Типовой административный регламент предоставления в электронном виде

УТВЕРЖДАЮ
[Глава местной администрации]

Административный регламент *[наименование муниципального органа управления здравоохранением]* по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

I. Общие положения

1. Административный регламент *[наименование муниципального органа управления здравоохранением]* по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» разработан в целях повышения качества оказания данной муниципальной услуги и определяет последовательность осуществления действий (административных процедур) и сроки при ее оказании.

Наименование муниципальной услуги

2. Административный регламент *[наименование муниципального органа управления здравоохранением]* по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

Органы местного самоуправления, муниципальные учреждения, ответственные за оказание услуги

3. Органом местного самоуправления, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является *[наименование муниципального органа управления здравоохранением]*.

Муниципальная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу» оказывается в амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждениях здравоохранения любой формы собственности, участвующих в выполнении муниципального задания по оказанию амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.

Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги

4. Муниципальная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу» оказывается в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22 июля 1993 года № 5487-1;
- Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах";

1

- Результат услуги (административной процедуры) – запись в учетных данных органа власти, а не конечный документ.
- Очная (традиционный способ) и заочная (с использованием портала, call-центра, почты и пр.) формы подачи документов и выдачи результатов .
- Описание бумажного, бумажно-электронного (скан-копия, факсимильное сообщение) и электронного (*.xml, запись в памяти УЭК) видов документов.

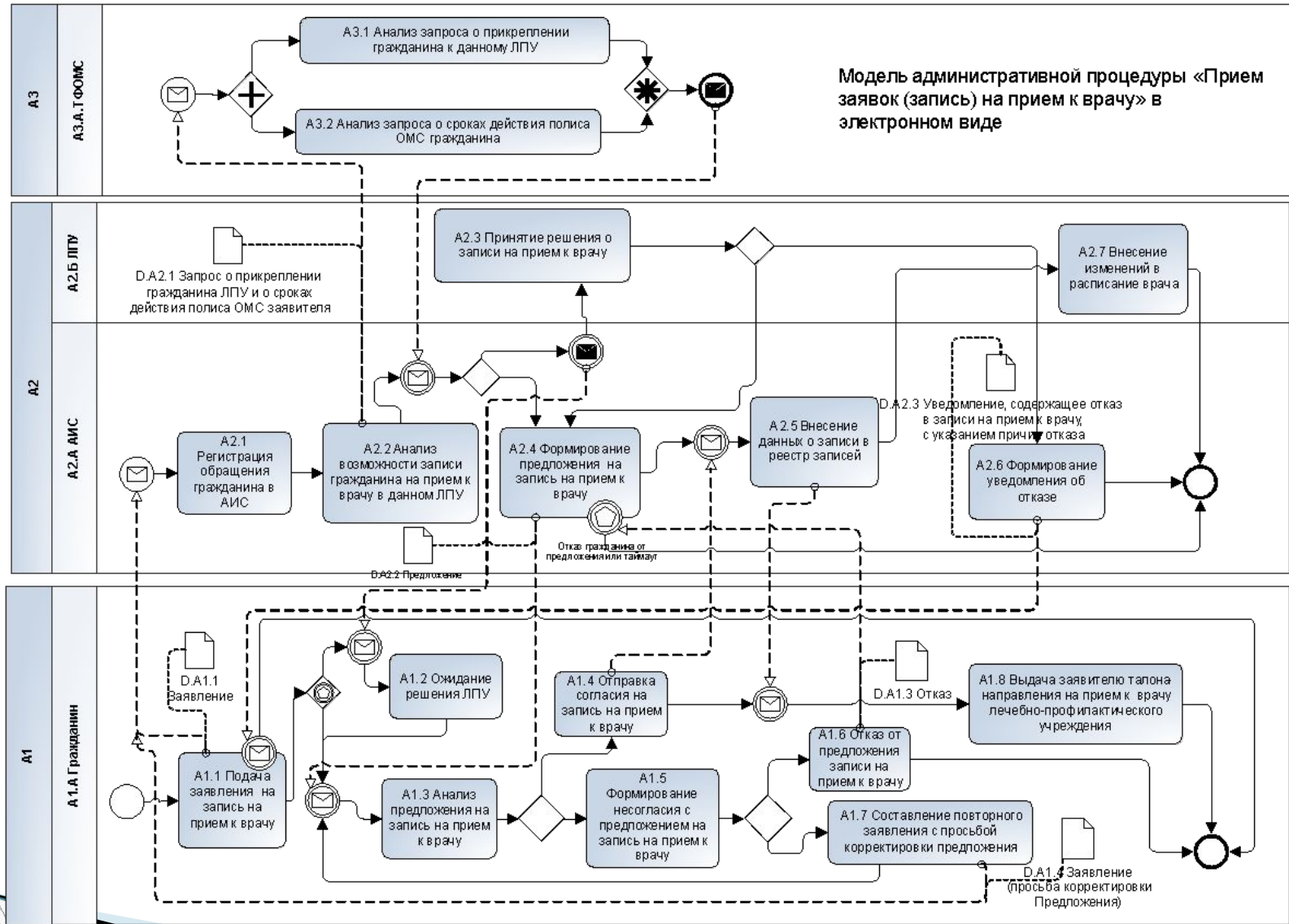
Пример стандарта по Записи на прием к врачу

Этап 2: Формирование списка сервисов

Информационные сервисы	Операционные сервисы
Получение информации об ЛПУ субъекта РФ в разрезе муниципальных образований, в которых осуществляется запись на прием к врачу, включая их перечень и справочную информацию по ним (адрес, телефон, схема проезда, график работы, перечень врачебных специальностей, ФИО врачей, квалификация врачей, врачебные участки и соответствующие участковые врачи)	Подача заявления на прикрепление к ЛПУ. Рассмотрение заявления и принятие решения
Получение информации о графике работы врачей, включая информацию о наличии свободного времени для приема и плановых отпусках врачей	Получение возможности записаться на прием к своему участковому врачу (терапевт, педиатр, врач общей практики, семейный врач) на удобное время, включая печать электронного талона
Информирование о незапланированном отсутствии врачей и переносе/отмене приема	Получение возможности записаться на прием к врачу-специалисту на удобное время, включая печать электронного талона
Получение актуальной информации о количестве прикрепленного населения к врачебным участкам по всем ЛПУ субъекта РФ в разрезе муниципальных образований	Получение возможности записаться на прием к другому врачу (участковому врачу) том случае, если участковый врач находится в плановом отпуске или отсутствует не запланировано

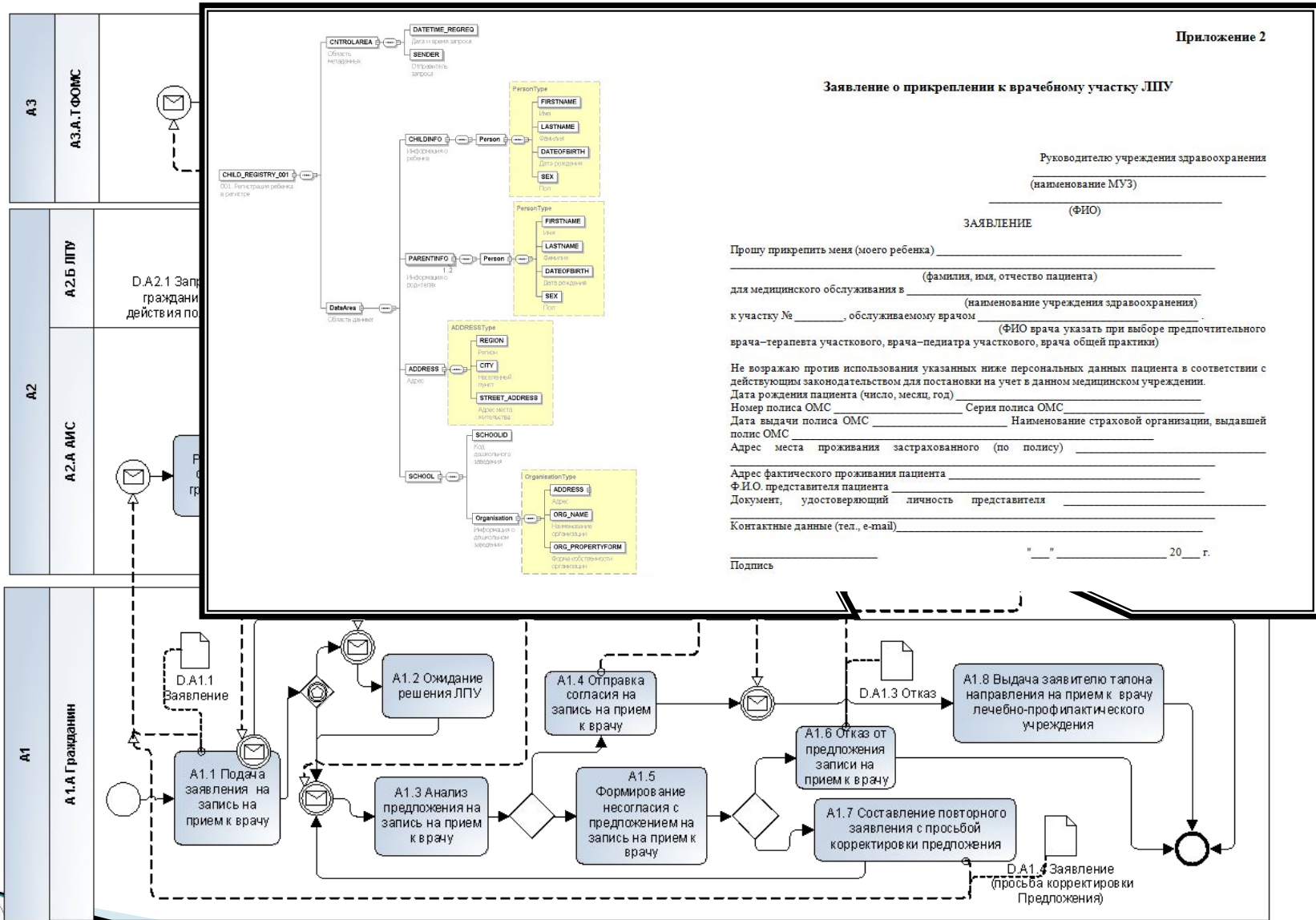
Пример стандарта по Записи на прием к врачу

Этап 3: Описание бизнес-процесса оказания в нотации BPMN



Пример стандарта по Записи на прием к врачу

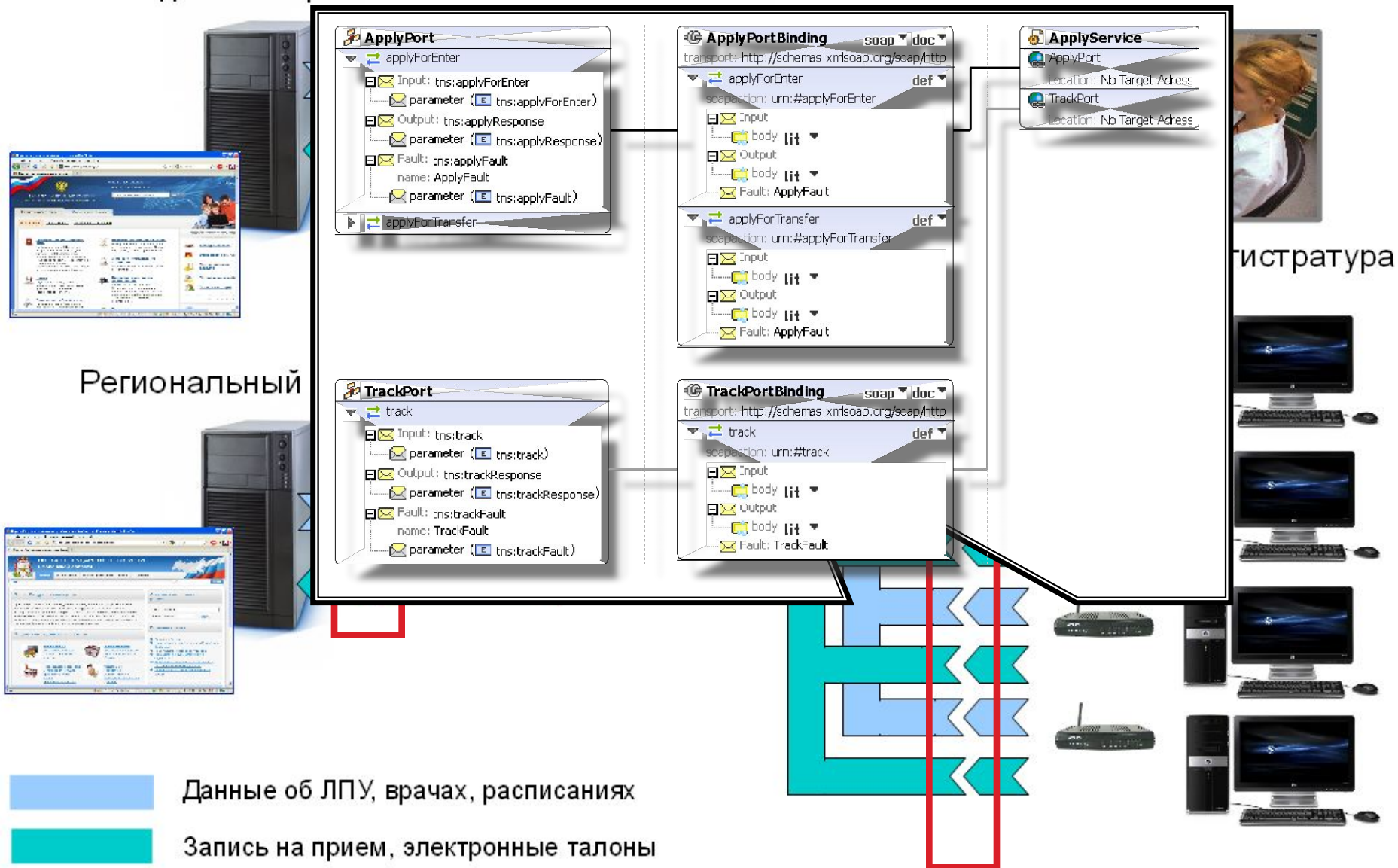
Этап 4: Описание документов в электронном виде



Пример стандарта по Записи на прием к врачу

Этап 5: Описание web-сервисов

Единый портал Ведомственная ИС Ведомственные ИС
РОУЗ ЛПУ



Данные об ЛПУ, врачах, расписаниях

Запись на прием, электронные талоны

Информационные сервисы

1

Сервисы публичного информирования

На первом этапе реализации стандарта услуги заявителям предоставляется следующая информация:

- перечень ЛПУ;
- наименование (номер) ЛПУ;
- тип (категорию) ЛПУ;
- номер телефона ЛПУ;
- местонахождение (адрес) ЛПУ;
- график работы ЛПУ;
- адрес электронной почты ЛПУ (на первом этапе реализации стандарта - при наличии, на последующих этапах реализации - обязательно), выполненный в виде гиперссылки;
- адрес сайта ЛПУ (при наличии), выполненный в виде гиперссылки.

На втором этапе реализации стандарта услуги заявителям предоставляется следующая информация:

- сведения о профиле, специализации, технической оснащенности ЛПУ.
- перечень врачей, осуществляющих прием в ЛПУ.
- сведения о расписании работы врачей.

2

Сервисы персонифицированного информирования

Ведомственная учетная система должна обеспечивать оповещение заявителей об изменении расписания работы врачей, к которым заявители записаны на прием, следующими способами:

- оповещение заявителей по SMS;
- оповещение заявителей по электронной почте (e-mail).

Операционные сервисы

1

Подача заявления на прикрепление к ЛПУ. Рассмотрение заявления и принятие решения

2

Получение возможности записаться на прием к своему участковому врачу (терапевт, педиатр, врач общей практики, семейный врач) на удобное время, включая печать электронного талона

3

Получение возможности записаться на прием к врачу-специалисту (терапевт, педиатр, врач общей практики, семейный врач) на удобное время, включая печать электронного талона

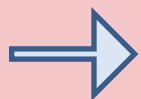
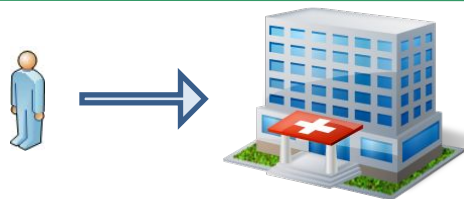
4

Получение возможности записаться на прием к другому врачу (участковому врачу) том случае, если участковый врач находится в плановом отпуске или отсутствует не запланировано

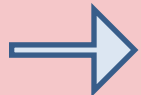
Как можно записаться к врачу?



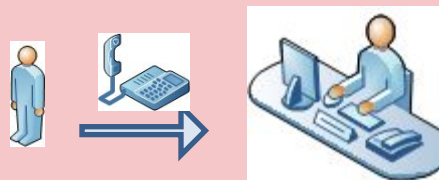
Личное обращение в ЛПУ



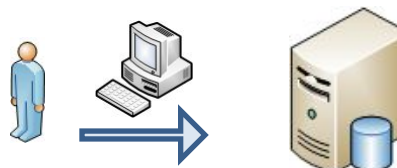
По телефону в ЛПУ



Через центр телефонного обслуживания



Через Единый портал государственных и муниципальных услуг,
Портал государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации,
Портал муниципальных услуг муниципального образования



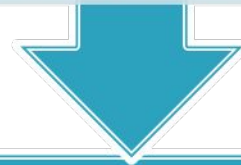
Административные процедуры

Прикрепление заявителя к врачебному участку ЛПУ

Прием, регистрация заявления о прикреплении к врачебному участку лечебно-профилактического учреждения

Рассмотрение заявления о прикреплении к врачебному участку ЛПУ и принятие решения о прикреплении заявителя к ЛПУ

Информирование заявителя о результате предоставления услуги и направление результата предоставления услуги заявителю

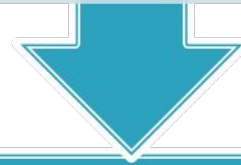


Запись на прием к врачу

Прием, регистрация обращения гражданина

Подтверждение записи на прием

Отказ заявителя от дальнейшего предоставления услуги

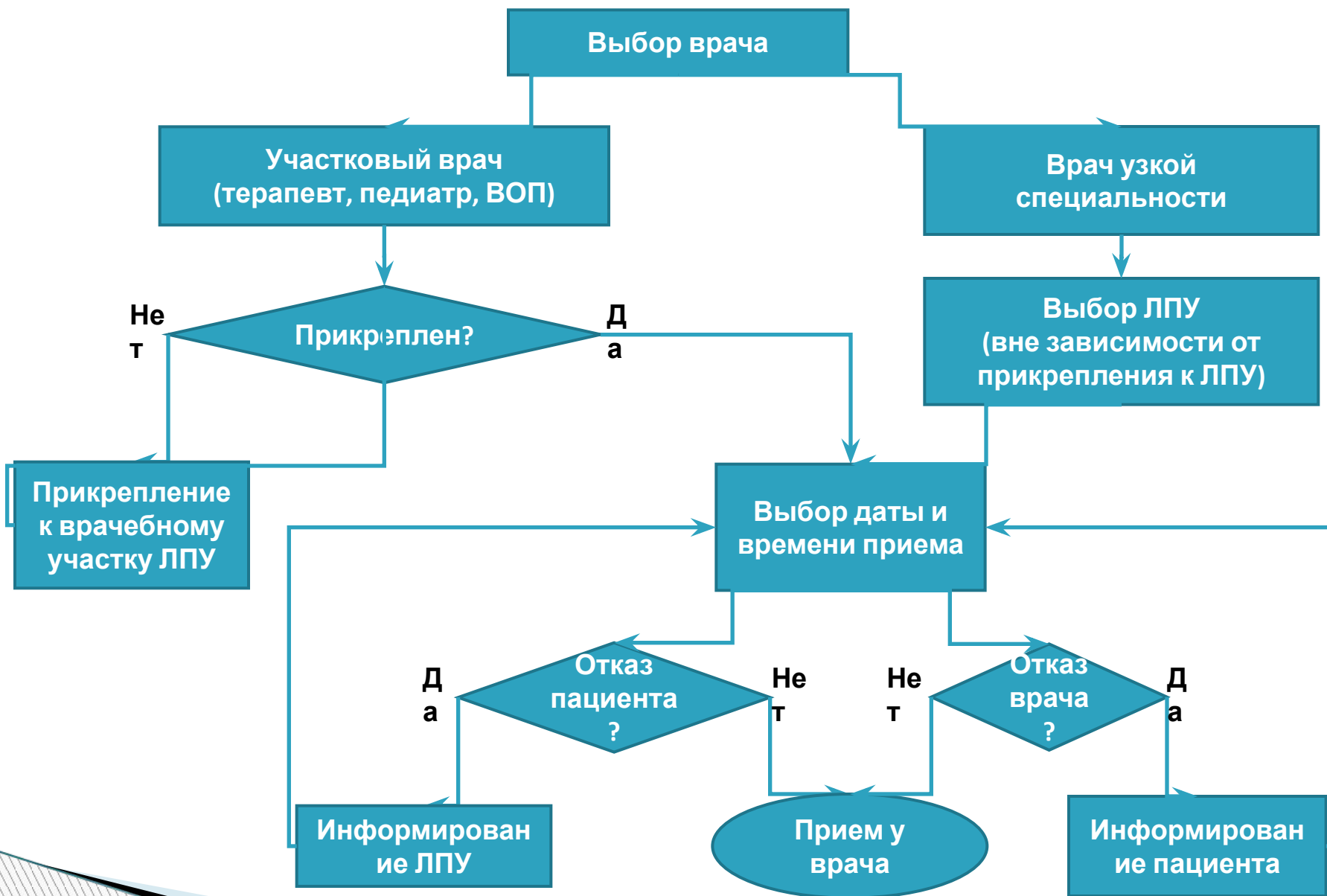


Внесение изменений в расписание приема врачей

Регистрация оснований для внесения изменений в расписание приема врачей (изменение расписания, плановый и внеплановый отпуск, прогул, болезнь увольнение)

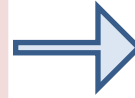
Внесение изменений в расписание приема врачей и информирование заявителей об изменении расписания приема врачей

Последовательность действий при записи на прием к врачу



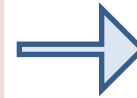
Мифы об услуге

**“ГРАЖДАНИН ИМЕЕТ НИЧЕМ НЕ
ОГРАНИЧЕННОЕ ПРАВО ВЫБОРА
ВРАЧА В СООТВЕТСТВИЕ С
ФЕДЕРАЛЬНЫМИ ЗАКОНАМИ”**



**Участковый принцип
По проекту ФЗ Об основах
здоровья – “юрьев день”**

**Услуга охватывает запись в
областные учреждения, тем более что
именно там проблема записи наиболее
остра**



**Запись в областные
учреждения –
государственная услуга**

**Ключевой способ записи в
регистратуру- по интернету и
инфокиоскам (федеральный
минздрав)**



**Ключевой канал доступа –
центр телефонного
обслуживания, в связи с
особенностями контингента
потребителей**