

УТВЕРЖДЕН

Приказом главного врача

ГБУЗ ЯНАО «Муравленковская ГБ»

О.Б. Казаков

от 30.01.2018 г. № 24



ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению услуги «Приём заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

1. Предмет регулирования Регламента

Типовой регламент по предоставлению услуги «Приём заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее соответственно – Регламент, Услуга) определяет порядок предоставления Услуги, устанавливает сроки и последовательность действий медицинских организаций, подведомственных департаменту здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – автономный округ), оказывающих первичную медико-санитарную помощь и осуществляющих первичный прием в амбулаторных условиях (далее - медицинская организация) при предоставлении Услуги.

Услуга – вид амбулаторно-поликлинической помощи, в рамках которого прием больного (заявителя) происходит вне кабинета врача.

Услуга предоставляется:

- населению муниципального образования, младше 18 лет - участковым врачом-педиатром;
- населению муниципального образования, старше 18 лет - участковым врачом-терапевтом.

2. Круг заявителей

Заявителями являются физические лица, нуждающиеся в оказании медицинской помощи на дому, проживающие, в том числе временно, на территории обслуживания медицинской организации, родители (законные представители) несовершеннолетних, а также лица, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности (далее совместно именуемые – заявители).

Заявители подразделяются на:

- заявители, не достигшие 18 лет. Оформление Услуги осуществляется их законным представителем;
- заявители, достигшие 18 лет и старше.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении Услуги.

Информацию по вопросам предоставления Услуги, в том числе о месте нахождения и графике работы, ГБУЗ ЯНАО «Муравленковская ГБ» предоставляющей Услугу, заявители могут получить:

- на официальном сайте медицинской организации;
- на информационных стендах в здании детской и взрослой поликлиник ГБУЗ ЯНАО «Муравленковская ГБ»;
- при непосредственном обращении в регистратуру детской и взрослой поликлиник ГБУЗ ЯНАО «Муравленковская ГБ»;
- по телефону кол-центра (8-800-200-72-19), по телефонам 28-4-66 регистратура взрослой поликлиники, 27-6-91 регистратура детской поликлиники;
- на региональном информационном ресурсе «Единая электронная регистратура Ямало-Ненецкого автономного округа» (www.yanaozdrav.ru).

Консультации по порядку предоставления Услуги осуществляются медицинскими регистраторами при непосредственном обращении заявителя в регистратуру поликлиник или по телефону.

4. Сроки предоставления Услуги

Услуга предоставляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, с утвержденным режимом работы поликлиник ГБУЗ ЯНАО «Муравленковская ГБ»: с понедельника по пятницу с 7.30 до 16.00

С 16.00 до 7.30 Услугу оказывает скорая медицинская помощь.

5. Источники предоставления Услуги

Заявитель может получить Услугу посредством следующих источников:

- единая электронная регистратура Ямало-Ненецкого автономного округа www.yanaozdrav.ru;
- портал государственных услуг gosuslugi.ru при наличии технической возможности;
- телефон кол-центра(8-800-200-72-19), телефон регистратуры взрослой поликлиники 28-4-66; регистратуры детской поликлиники 27-6-91 ГБУЗ ЯНАО «Муравленковская ГБ»;
- при личном обращении в регистратуру детской и взрослой поликлиник ГБУЗ ЯНАО «Муравленковская ГБ».

Все вышеперечисленные источники записи являются равноценными. Не допускается предоставление преимущества при оказании Услуги тому или иному заявителю в зависимости от источника получения Услуги.

Информация обо всех источниках предоставления Услуги размещена на официальном сайте и информационных стендах в поликлиниках ГБУЗ ЯНАО «Муравленковская ГБ».

6. Результат предоставления Услуги

Результатом предоставления Услуги является резервирование за заявителем дня посещения пациента участковыми врачами (педиатр, терапевт), на дому с последующей гарантией получения первичной медико-санитарной помощи на дому либо получение заявителем мотивированного отказа в предоставлении Услуги.

Посещение пациента на дому осуществляется участковыми врачами (педиатр, терапевт), в течение рабочих часов медицинской организации. При этом участковый врач (педиатр, терапевт), сортирует вызовы на дом с учетом, предъявляемых пациентом жалоб и симптомов.

7. Порядок получения Услуги

7.1. Предоставление информации и обеспечение доступа заявителям к сведениям об Услуге осуществляется в соответствии с разделом 3 настоящего Регламента.

7.2. Обязательным условием для получения Услуги является:

7.2.1. при личном посещении регистратуры или посредством обращения по телефону кол-центра (8-800-200-72-19), телефон регистратуры взрослой поликлиники 28-4-66; телефон регистратуры детской поликлиники 27-6-91 ГБУЗ ЯНАО «Муравленковская ГБ»:

- наличие у заявителя актуального полиса обязательного медицинского страхования (либо иной медицинский страховой полис, если заявитель обслуживается в медицинской организации на иных условиях)

- наличие у заявителя документа, удостоверяющего личность.

- прикрепление пациента в день получения Услуги на территории обслуживания медицинской организации.

7.2.2. при получении Услуги в электронной форме необходимо:

- регистрация заявителя в медицинской информационной системе медицинской организации. Для прохождения процедуры регистрации заявителю или его законному представителю необходимо лично явиться в регистратуру медицинской организации с предъявлением следующих документов: полиса обязательного медицинского страхования (либо иной медицинский страховой полис, если заявитель обслуживается в медицинской организации на иных условиях), документа, удостоверяющего личность. А также заполнить при необходимости заявление с выбором медицинской организации обслуживания и участкового врача;

- наличие у заявителя учетной записи Единой системы идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА).

- наличие у заявителя регистрации личного кабинета пациента или карты добавочного пациента на региональном информационном ресурсе «Единая электронная регистратура Ямало-Ненецкого автономного округа».

7.3. Показания для предоставления Услуги:

7.3.1. Для заявителей, достигших 18 лет и старше:

- повышение температуры тела выше 38,2 0 С;
- рвота, жидкий стул, боли в животе;
- острая боль любой локализации.
- болевой синдром у больных с ишемической болезнью сердца, состояние после пароксизмов нарушения ритма сердца, боли в сердце у больных с гипертонической болезнью и т.д.

- колебания артериального давления на фоне гипертонической болезни, атеросклероза, стрессовых состояний.

- температура выше 38 у парализованных больных и больных с хронической патологией.

7.3.2. Для заявителей, не достигших 18 лет:

- любое ухудшение в состоянии здоровья у детей до 3 лет;
- появление высыпаний на коже;
- повышение температуры тела выше 37,5 0 С;
- рвота, жидкий стул, боли в животе;
- острая боль любой локализации.

7.4. При подаче заявления на получение Услуги при личном посещении регистратуры или посредством обращения по телефону кол-центра (8-800-200-72-19), телефон регистратуры взрослой поликлиники 28-4-66; телефон регистратуры детской поликлиники 27-6-91 ГБУЗ ЯНАО «Муравленковская ГБ» необходимо:

- назвать ФИО заявителя, возраст. Для несовершеннолетнего заявителя информацию предоставляет законный представитель;
- назвать адрес прописки и фактический адрес проживания;
- четко сформулировать жалобы;
- обеспечить доступ участкового врача (педиатра, терапевта), в подъезд и непосредственно к больному.

7.5. Поступившие вызовы распределяются по участкам в соответствии с адресом фактического нахождения заявителя.

7.6. По факту вызова участковый врач (педиатр, терапевт), заполняет талон амбулаторного пациента. При необходимости, на вызов с собой врач (педиатр, терапевт может взять амбулаторную карту заявителя или бланк формы вызова врача (педиатра, терапевта) участкового на дом.

7.7. Если карта данного заявителя не заводилась в медицинской организации – ее заводят с первым описанием вызова на дом (анамнез, жалобы, назначения).

7.8. Вызовы на дом регистрируются в Книге вызовов врача на дом (ф/031|у).

7.9. Для получения услуги в электронной форме заявителю (законному представителю) необходимо:

7.9.1. Авторизоваться на региональном информационном ресурсе «Единая электронная регистратура Ямало-Ненецкого автономного округа» (www.yanaozdrav.ru),

7.9.2. выбрать меню сайта «Вызов врача»;

7.9.3. выбрать населённый пункт на интерактивной карте Ямало-Ненецкого автономного округа или из ниспадающего списка,

7.9.4. выбрать медицинскую организацию и/или подразделение медицинской организации;

7.9.5. заполнить интерактивную форму Услуги для заявителя, содержащую следующие блоки информации:

- персональные данные заявителя (заполняются единожды в личном кабинете заявителя и/или карте добавочного пациента);
- адрес фактического проживания заявителя (заполняется единожды в личном кабинете заявителя и/или карте добавочного пациента);
- список жалоб (выбор из представленного списка жалоб);
- общие сведения о течении заболевания;
- информация о нахождении заявителя на «Д» учете у врача;
- дополнительная информация.

7.10. Подтверждением резервирования Услуги в электронной форме на региональном информационно ресурсе «Единая электронная регистратура Ямало-Ненецкого автономного округа» является получение уведомления со статусом «Зарегистрировано в ЭР» в личном кабинете заявителя и/или карте добавочного пациента на региональном информационно ресурсе «Единая электронная регистратура Ямало-Ненецкого автономного округа», а также на адрес электронной почты, указанный при оформлении Услуги.

7.11. Заявка на регистрацию Услуги в медицинскую организацию передаётся в автоматическом режиме посредством сервиса «Вызов врача на дом» регионального информационного ресурса «Единая электронная регистратура Ямало-Ненецкого автономного округа».

7.12. Заявка на регистрацию Услуги принимается к рассмотрению в медицинской организации в течение одного часа с момента поступления от заявителя, согласно срокам предоставления Услуги, указанным в пункте 4 настоящего регламента.

7.13. Подтверждением регистрации Услуги в электронной форме на региональном информационно ресурсе «Единая электронная регистратура Ямало-Ненецкого автономного округа» является получение уведомления со статусом «Назначено» (с указанием ФИО врача, назначенного для посещения заявителя) или «Отклонено» (с обязательным указанием причины отклонения заявки) в личном кабинете заявителя и/или карте добавочного пациента на региональном информационно ресурсе «Единая электронная регистратура Ямало-Ненецкого автономного округа», а также на адрес электронной почты,

указанный при оформлении Услуги. Причины отклонения Услуги указаны в пункте 8 настоящего регламента.

7.14. По факту посещения заявителя участковый врач (педиатр, терапевт), вносит информацию о проведенном приеме в медицинскую информационную систему. По окончании внесения информации записи присваивается один из возможных статусов: «Выполнен» или «Ложный».

7.15. Подтверждение выполнения Услуги в электронной форме на региональном информационно ресурсе «Единая электронная регистратура Ямало-Ненецкого автономного округа» является получение уведомления со статусом «Выполнено» или «Ложно» в личном кабинете заявителя и/или карте добавочного пациента на региональном информационно ресурсе «Единая электронная регистратура Ямало-Ненецкого автономного округа», а также на адрес электронной почты, указанный при оформлении Услуги. Статус Услуги «Ложный» проставляется с указанием причины.

7.16. По факту посещения заявителя участковым врачом (педиатром, терапевтом), и проставления статуса заявки Услуги «Выполнено»:

7.16.1. обеспечивается запись пациентов к врачу (терапевту, педиатру) либо иному врачу – специалисту по профилю заболевания, выявленного в рамках данного вызова на назначение «Повторный приём»;

7.16.2. обеспечивается уведомление заявителей (по телефону, через личный кабинет пациента на сайте ЕЭР, электронной почте), вызвавших врача на дом в электронной форме о точной дате и времени приёма пациента на назначение «Повторный приём».

8. Отказ и ограничения в предоставлении Услуги

В предоставлении Услуги может быть отказано в случае необходимости оказания пациенту плановой медицинской помощи, в части проведения профилактических или иных плановых мероприятий, за исключением маломобильных пациентов

Ограничение по возрастному признаку.

Услуга предоставляется только тем заявителям, возраст которых соответствует возрастному диапазону, обслуживаемому врачом.

9. Обязанности Учреждений по предоставлению Услуги

ГБУЗ ЯНАО «Муравленковская ГБ» предоставляет возможность получения Услуги через все источники, указанные в разделе 4 настоящего Регламента.

ГБУЗ ЯНАО «Муравленковская ГБ» предоставляет Услугу при соблюдении заявителем требований регламента с учетом отсутствия мотивированного отказа, ограничений в предоставлении Услуги.