

Приложение № 1 к Приказу
от «27» декабря 2024 г. № 3-А

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор общества с ограниченной
ответственностью «АРТ-МЕД»

М.М. Горохова
«27» декабря 2024г.

ПОРЯДОК

ПРИЕМА ЗАЯВОК (ЗАПИСИ) НА ПРИЕМ К ВРАЧАМ-СПЕЦИАЛИСТАМ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АРТ-МЕД»

(далее - Порядок)

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок предоставления в ООО «Арт-Мед» услуги «запись на прием к врачу» (далее - Регламент) разработан в целях повышения эффективности деятельности ООО «Арт-Мед» и доступности граждан к получению медицинской помощи.

1.2. Порядок определяет сроки и последовательность действий граждан и персонала ООО «Арт-Мед» (далее - МО) при организации записи на прием к врачу.

1.3. Перед приемом заявок (записи) на прием к врачу-специалисту граждане должны быть уведомлены, что они имеют право на получение медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий оказания населению Нижегородской области бесплатной медицинской помощи, утвержденной в установленном порядке в поликлиниках по месту жительства.

1.4. Получателями услуги «запись на прием к врачу» (далее - Услуга) являются:
- граждане от 18 лет и старше, выбравшие МО для получения амбулаторно-поликлинической помощи

1.5. Результатами предоставления Услуги являются:
- своевременное и полное информирование граждан о работе МО, видах, сроках и условиях оказания медицинской помощи в МО;
- повышение доступности амбулаторно-поликлинической помощи путем организации различных форм записи на прием к врачу;
- гарантированное получение гражданами необходимой медицинской помощи в соответствии с датой и временем, указанных при формировании записи.

2. Порядок информирования граждан о предоставлении Услуги

2.1. Порядок получения Услуги (записи на прием к врачу, диагностическое исследование) в МО формируется с учетом действующего законодательства Российской Федерации и утверждается руководителем МО.

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

- на информационных стендах, размещенных рядом с **входом МО** в легкодоступном для граждан месте;
- на сайте МО (по адресу artmed-dz.ru) в разделе «Пациентам»;

2.3. Информация о порядке записи на прием к врачу, действующем в **МО**, может быть представлена гражданам:

- при личном обращении: посредством самостоятельного ознакомления с содержанием информационного стенда, администратором **МО**
- **посредством телефонной связи по телефону 8(8313) 248-248 , 8-953-564-35-85, 8-987-740-22-88.**
- предварительная запись;
- посредством онлайн- записи через сайт artmed-dz.ru
- посредством записи через портал «ПроДокторов»;

2.4. Кроме того, МО обеспечивает размещение на информационных стендах:

- перечень документов, которые гражданин должен предоставить при записи на прием к врачу и при получении медицинской помощи в **МО**
- порядок предварительной записи на прием к врачам
- расписание приема врачей и работы лечебно-диагностических подразделений (указывается фамилия, имя, отчество врача полностью, специальность)

3. Сроки, состав и последовательность предоставления услуги

3.1. Срок оказания медицинской услуги определяется датой и временем обращения Потребителя к Исполнителю, и/или согласовывается Сторонами в медицинской документации. Срок ожидания Потребителем оказания медицинской услуги определяется в зависимости от графика работы конкретного медицинского работника, режима работы ООО «Арт-Мед», характера медицинской услуги, времени для подготовки Потребителя к медицинской услуге, а также от организационной возможности проведения медицинского вмешательства, в соответствии с локальными нормативными актами, действующими в ООО «Арт-Мед»

3.1.2. Запись на прием к врачу при личном обращении гражданина к администратору осуществляется в порядке «живой» очереди. Администратор в целях определения срочности оказания медицинской помощи (запись на прием к врачу) при личном обращении гражданина выясняет цель обращения.

3.1.3. Запись на прием к врачу при обращении пациента в МО по телефону -8 (8313) 248-248 ,8-953-564-35-85, 8-987-740-22-88 осуществляется администратором, ответственным за прием заявок.

3.1.4. Администратор, с учетом пожеланий пациента и в соответствии с порядком получения Услуги (записи на прием к врачу) записывает пациента на прием к врачу, сообщает ему дату и время приема, адрес, ФИО врача.

3.1.5. Гражданин может записаться на прием к врачу самостоятельно через сайт artmed-dz.ru и через портал «ПроДокторов»;

3.2. Состав и последовательность предоставления услуги

3.2.1. Запись на прием к врачу для оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме в амбулаторных условиях производится с использованием информационной системы ООО «Арт-Мед». Исполнительный директор, ответственный за контроль сроков ожидания Услуги (консультации врача), ежедневно контролирует администраторов за актуализацию сведений о режиме работы врачей и в базе данных *1С УМЦ*. При этом определяются порядок и сроки внесения данных в информационную систему.

3.2.2. Запись на прием через сайт artmed-dz.ru осуществляется к врачам, ведущим амбулаторный прием (согласно выписке из лицензии)

3.2.3. Гражданин вправе обратиться в МО по поводу записи на прием следующими способами:

- При обращении пациента в ООО «Арт-Мед» лично по поводу оказания плановой медицинской помощи. Администратор уточняет Ф.И.О. пациента, адрес места жительства, контактный телефон, выбирает пациенту удобное для него время приема, сообщает время приема, Ф.И.О. врача, адрес приема.

Перед приемом к врачу пациент подходит к администратору для идентификации личности, далее администратор направляет пациента в нужный кабинет. Первичная медицинская документация (медицинская карта амбулаторного больного), в кабинет врача доставляется администратором до начала приема.

В случае получения пациентом медицинской помощи в день обращения медицинская карта амбулаторного больного доставляется врачу администратором.

В случае отсутствия возможности записать больного при обращении за медицинской помощью к врачу на желаемое время, администратор уточняет у пациента причину обращения для решения вопроса о срочности оказания медицинской помощи.

- При обращении пациента в регистратуру по телефону - 8(8313) 248-248 , 8-953-564-35-85, 8-987-740-22-88-предварительная запись.

Администратор называет свое имя и должность, просматривает расписание. Уточняет фамилию, имя, отчество пациента, подтверждает был ли пациент в ООО «Арт-Мед» ранее, спрашивает цель обращения. Записывает пациента на прием, сообщает дату, адрес и время приема, ФИО врача.

Перед приемом к врачу за 10 минут до назначенного времени пациент подходит к администратору для идентификации личности и оформления медицинской документации. Далее администратор направляет пациента в нужный кабинет. Первичная медицинская документация (медицинская карта амбулаторного больного), в кабинет врача доставляется администратором до начала приема. Для улучшения доступности оказания медицинской помощи на рецепшене установлен многоканальный телефон, определяются ответственные администраторы, осуществляющие запись при личном обращении пациентов в ООО «Арт-Мед» и при обращении по телефону.

- Посредством Web-регистратуры (электронная запись на прием к врачу):

Запись осуществляется пациентом самостоятельно, без участия медицинских работников, через интернет.

- гражданин самостоятельно заходит на сайт artmed-dz.ru;

- выбирает врача;

- выбирает дату, время приема и услугу;

- осуществляет запись на прием самостоятельно

Факт записи ПАЦИЕНТА на прием отображается на рабочих местах администраторов.

За 10 минут до назначенного времени пациент подходит к администратору для

идентификации личности и оформления медицинской документации.

- Запись на прием ЧЕРЕЗ ПОРТАЛ «ПроДокторов»

Запись осуществляется пациентом самостоятельно, без участия медицинских работников, через интернет.

- гражданин самостоятельно заходит на сайт **prodoctorov.ru**
- выбирает врача;
- выбирает дату, время приема и услугу;
- осуществляет запись на прием самостоятельно

Факт записи ПАЦИЕНТА на прием отображается на рабочих местах администраторов.

За 10 минут до назначенного времени пациент подходит к администратору для идентификации личности и оформления медицинской документации.

3.2.4. Перечень необходимых документов, требуемых от граждан для предоставления услуги «запись на прием к врачу»

Для получения Услуги гражданин предоставляет следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- полис обязательного медицинского страхования- ПРИ ОФОРМЛЕНИИ ЛИСТА НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ
- полис ДМС

4. Порядок контроля доступности медицинской помощи в медицинской организации

4.1. Исполнительный директор является ответственным за формирование потока пациентов и контроль сроков ожидания Услуги.

- проводят ежедневный оперативный мониторинг осуществления записи на прием к врачам, на диагностику (порядок и эффективность деятельности персонала ООО «Арт-Мед»);
- проводят ежедневный анализ обращений пациентов за медицинской помощью, анализ обоснованности направления к узким специалистам, на диагностику с целью оптимизации потоков пациентов на прием к врачам, на диагностические исследования,
- при возникновении проблем с записью пациентов, в оперативном порядке принимают меры по исправлению ситуации (перераспределение нагрузки врачей и т.д.).