

РЕГЛАМЕНТ электронной записи на оказание медицинских услуг через сайт ФГБУ «Поликлиника №4»

I. Общие положения

1.1. Регламент электронной записи на оказание медицинских услуг через сайт ФГБУ «Поликлиника №4» (далее – Регламент) определяет порядок записи на прием для оказания первичной медико-санитарной помощи в федеральном государственном бюджетном учреждении «Поликлиника №4» Управления делами Президента Российской Федерации (далее – поликлиника).

1.2. Электронная запись на оказание медицинских услуг осуществляется через официальный сайт поликлиники в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт ФГБУ «Поликлиника №4»).

1.3. Адрес официального сайта ФГБУ «Поликлиника №4» - www.medudp.ru.

1.4. Электронная запись на оказание медицинских услуг осуществляется:

а) прикрепленным к поликлинике пациентом (его законным представителем), получающим медицинские услуги в рамках государственного задания;

б) прикрепленным к поликлинике пациентом (его законным представителем), получающим медицинские услуги в рамках программы обязательного медицинского страхования;

в) прикрепленным к поликлинике пациентом (его законным представителем), получающим медицинские услуги в рамках договора добровольного медицинского страхования;

г) прикрепленным к поликлинике пациентом (его законным представителем), получающим медицинские услуги по договору на оказание платных медицинских услуг в рамках программы прикрепления (например, дородового наблюдения, наблюдения ребенка до 1 года и других);

д) физическим лицом (его законным представителем), не прикрепленным к поликлинике и желающим получить платные медицинские услуги на основании договора на оказание платных медицинских услуг.

II. Правила подачи заявки в электронном виде

2.1. Для электронной записи на оказание медицинских услуг лица, перечисленные в пункте 1.4 настоящего Регламента (далее – пациенты), подают электронную заявку через сайт ФГБУ «Поликлиника №4».

2.2. Форма электронной заявки и сведения, предоставляемые пациентами в заявке, устанавливаются Регламентом и размещаются на сайте ФГБУ «Поликлиника №4».

2.3. Электронная заявка оформляется пациентом в следующем порядке:

2.3.1. Выбор медицинской услуги (прием врача или проведение исследования).

2.3.2. Заполнение электронной заявки на оказание медицинских услуг по установленной на сайте ФГБУ «Поликлиника №4» форме с предоставлением следующих сведений о пациенте (лице, которому будет оказана медицинская услуга):

а) фамилия, имя, отчество;

б) номер карты/номер пропуска;

в) желаемое время приема;

г) контактный номер телефона пациента или его законного представителя.

2.3.3 Предоставление пациентом согласия на обработку его персональных данных в целях записи на оказание медицинских услуг.

2.3.4. Обработка поликлиникой поступившей электронной заявки.

2.3.5. Оформление поликлиникой записи на оказание медицинской услуги при наличии свободного времени и специалиста для записи.

2.4. Пациент выбирает желаемую медицинскую услугу на странице соответствующего лечебно-диагностического подразделения поликлиники на сайте ФГБУ «Поликлиника №4» путем нажатия кнопки «Записаться» (во вкладке «Персонал») либо кнопки выбора исследования, расположенной под строкой «Записаться на исследование».

2.5. При входе в раздел «Записаться» открывается карточка со строками, перечисленными в пункте 2.3.2 настоящего Регламента, которые заполняются пациентом.

2.6. При наличии у пациента номера медицинской амбулаторной карты или номера пропуска, пациент указывает их в строке «Номер карты/номер пропуска». В случае если, пациент обращается в поликлинику впервые, данная строка не заполняется.

2.7. Строки «Фамилия», «Имя» и «Отчество» пациент заполняет согласно документу, удостоверяющему его личность. Строка «Отчество» заполняется при наличии у пациента отчества.

2.8. В строке «Желаемое время приема» пациент указывает дату (число, месяц и год) и время (часы и минуты) желаемого времени приема врачом либо проведения исследования. Окончательные дата и время приема в обязательном порядке согласовываются с уполномоченным работником поликлиники в установленном Регламентом порядке.

2.9. В строке «Контактный номер телефона» пациент указывает личный, домашний или иной контактный с пациентом номер телефона, который он вправе указать как контактный и по которому поликлиника сможет в оперативном порядке связаться с пациентом для осуществления его записи по поданной заявке.

2.10. Согласие пациента на обработку его персональных данных оформляется им в электронной форме посредством проставления «галочки» (V) в соответствующей веб-форме. Предварительно перед проставлением «галочки» пациент обязан ознакомиться с Соглашением об обработке персональных данных

– текстом вышеуказанного согласия на обработку персональных данных, доступным для ознакомления при нажатии на ссылку «Политика конфиденциальности», расположенную на сайте ФГБУ «Поликлиника №4».

Форма Соглашения об обработке персональных данных (согласия на обработку персональных данных) приведена в приложении к настоящему Регламенту и размещается на сайте ФГБУ «Поликлиника №4».

2.11. Пациент, заполняя форму электронной заявки, подтверждает достоверность предоставленных в ней сведений (информации).

2.12. В случае несоответствия сведений (информации), указанной в заявке и имеющейся в поликлинике, ответственность за их достоверность несет пациент. При этом поликлиника не проводит действий по выявлению достоверности указанных пациентом сведений.

2.13. **Запись на оказание медицинских услуг считается состоявшейся и оформленной только после ее подтверждения работником поликлиники путем телефонного оповещения пациента о назначенных дате и времени приема.**

2.14. В предусмотренных Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ случаях от имени пациента (несовершеннолетнего ребенка, лица, ограниченного в дееспособности или признанного недееспособным) может действовать его законный представитель, который вправе подавать электронные заявки на оказание пациенту медицинских услуг. В этом случае, в электронной заявке законный представитель указывает ФИО, реквизиты пациента, а также свой номер контактного телефона.

III. Порядок обработки электронной заявки и оформления записи на прием

3.1. Заполненная в электронном виде заявка с сайта ФГБУ «Поликлиника №4» в течение 5 (пяти) минут автоматически поступает на электронную почту поликлиники (далее – электронная почта), доступ к которой отделом компьютерных и информационных технологий предоставляется работникам медицинской регистратуры и работникам кабинета платных услуг. Списки работников указанных подразделений поликлиники, уполномоченных осуществлять обработку электронных заявок и оформление записи на прием (далее – операторы), передаются в отдел компьютерных и информационных технологий руководителями медицинской регистратуры и кабинета платных медицинских услуг.

3.2. Операторы производят просмотр, обработку электронных заявок пациентов и оформление записи на прием со своих автоматизированных рабочих мест с использованием своего личного логина и пароля.

3.3. Электронные заявки пациентов на оказание медицинских услуг подлежат рассмотрению оператором в течение текущей рабочей смены (текущего рабочего дня) с момента их поступления на электронную почту. Заявки, поступившие в воскресные дни, выходные праздничные дни (не являющиеся рабочими днями поликлиники), а также после окончания времени работы поликлиники, подлежат рассмотрению в первый следующий рабочий день поликлиники по графику ее работы.

3.4. Заявки, поступившие от пациентов, перечисленных в подпунктах «а» - «г» пункта 1.2 настоящего Регламента, подлежат рассмотрению операторами медицинской регистратуры.

3.5. Заявки, поступившие от пациентов, перечисленных в подпункте «д» пункта 1.2 настоящего Регламента, подлежат рассмотрению операторами кабинета платных услуг.

3.6. Операторы осуществляют просмотр электронной почты по мере ее поступления, но не реже одного раза в 15 (пятнадцать) минут. О поступлении на электронную почту электронной заявки оператора извещает звуковое оповещение компьютера.

3.7. Порядок рассмотрения оператором электронной заявки, поступившей на электронную почту, и оформления записи на прием/исследование следующий.

3.7.1. Сопоставление данных электронной заявки с информацией о пациенте в медицинской информационной системе поликлиники, определение места записи пациента – в медицинской регистратуре либо в кабинете платных услуг.

3.7.2. Определение наличия свободного времени и **специалиста** для записи пациента в соответствии с его пожеланиями, указанными в электронной заявке.

3.7.3. Осуществление телефонного звонка пациенту по контактному номеру, указанному им в электронной заявке, и уточнение у пациента наименования медицинской услуги, даты и времени приема/исследования, иных данных, внесенных в электронную заявку.

3.7.4. Запись осуществляется после согласования пациентом и оператором наименования медицинской услуги (при необходимости – ее исполнителя (врача)), даты и времени ее оказания. При этом запись производится при наличии возможности оказания поликлиникой медицинской услуги, наличии исполнителя (врача, иного специалиста), при условии свободной даты и времени записи на прием/исследование, в соответствии с установленным графиком (режимом) работы медицинских работников.

Оформление записи пациента на прием/исследование происходит путем внесения оператором соответствующих данных в медицинскую информационную систему поликлиники.

3.8. Для согласования электронной заявки оператор связывается с пациентом по телефону в рабочие дни поликлиники:

- в будние дни - с 07:30 до 20:30,
- в субботние дни – с 08:00 до 17:30.

3.9. При невозможности переговорить с пациентом по телефону по причинам, не зависящим от поликлиники (например, пациент не отвечает на телефонные звонки, абонент находится вне зоны действия сети и т.д.), дозвон до пациента осуществляется в течение не более двух рабочих дней.

При отсутствии возможности согласования с пациентом его электронной заявки по вышеуказанным в настоящем пункте причинам либо вследствие неуказания пациентом номера контактного телефона, электронная заявка **аннулируется**, а запись на прием/исследование не проводится.

3.10. В случае невозможности записи на прием в желаемое пациентом или иное предлагаемое поликлиникой время, пациент вносится оператором в «Журнал неудовлетворенного спроса» для последующего согласования даты и времени

приема пациента в установленном поликлиникой порядке. Пациенту сообщается его регистрационный номер в указанном журнале.

3.11. В случае если в ходе рассмотрения электронной заявки и проведения телефонного разговора между пациентом и оператором не будет достигнуто соглашение о наименовании и/или исполнителе (враче) медицинской услуги, дате и времени ее оказания, то признается, что пациент отказался от приема, а электронная заявка считается рассмотренной.

3.12. Рассмотрение электронных заявок фиксируется следующим образом.

3.12.1. При согласовании с пациентом записи на оказании медицинской услуги, оператор распечатывает электронную заявку, отмечает на ней согласованную с пациентом информацию о наименовании медицинской услуги, дате и времени приема, а также проставляет дату и время записи на прием, свои фамилию, инициалы, подпись.

3.12.2. При несогласовании с пациентом записи на оказании медицинской услуги, оператор распечатывает электронную заявку, подробно указывает на ней причину несогласования (например, отсутствие нужного специалиста на желаемые дату, время оказания услуги; отсутствие свободных даты и/или времени оказания услуги; невозможность дозвониться до пациента и провести согласование электронной заявки; отказ пациента от записи и так далее); записывает информацию о факте внесении пациента в Журнал неудовлетворенного спроса (при таком внесении), а также проставляет дату и время записи на прием, свои фамилию, инициалы, подпись.

3.12.3. Распечатанные заявки помещаются оператором в специальную папку «Заявки пациентов на оказание медицинских услуг, поступившие через сайт ФГБУ «Поликлиника №4», подлежащие хранению в медицинской регистратуре и кабинете платных услуг соответственно.