# Приложение к приказу Минздрава РБ от 01.04.2015 № 995-Д

**Административный регламент предоставления услуги «Запись на прием к врачу»**

**ЕДИНОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ СИСТЕМЫ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. Термины и определения 3](#_Toc389734070)

[2. Цели и основные положения документа 4](#_Toc389734071)

[3. Порядок предоставления услуги 8](#_Toc389734072)

[4. Функциональные обязанности специалистов МИАЦ РБ 11](#_Toc389734073)

[5. Функциональные обязанности специалистов ГГК 11](#_Toc389734074)

[6. Функциональные обязанности оператора КЦ МЗ РБ 13](#_Toc389734075)

[7. Функциональные обязанности специалистов МО 14](#_Toc389734076)

[8. Работа с «Электронной очередью» пациентов 16](#_Toc389734077)

[9. Ответственность 16](#_Toc389734078)

# Термины и определения

В настоящем документе приняты следующие термины, определения и сокращения:

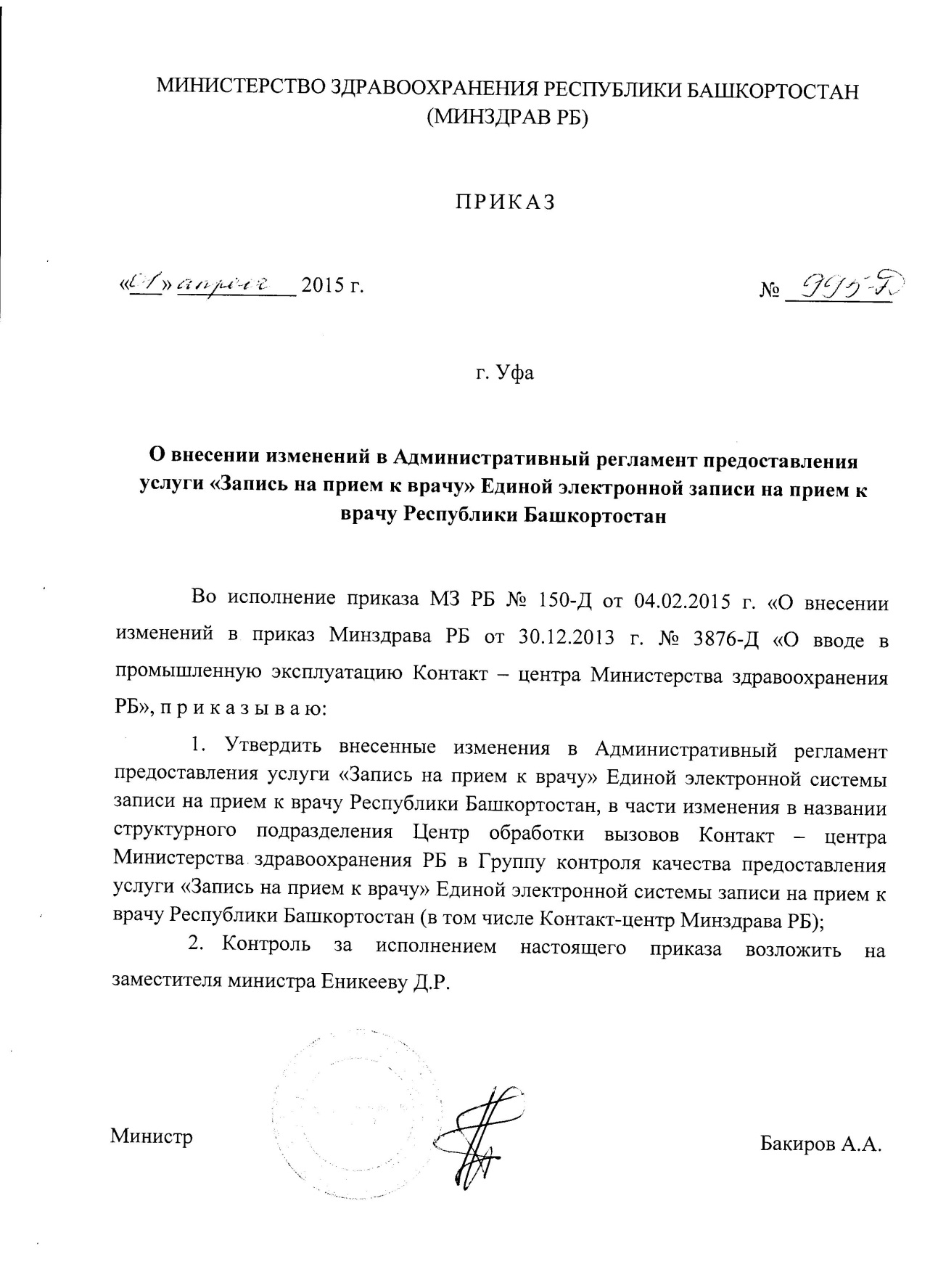
|  |  |
| --- | --- |
| РБ | Республика Башкортостан |
| Минздрав РБ | Министерство здравоохранения Республики Башкортостан |
| КЦ МЗ РБ | Контакт-центр Министерства здравоохранения Республики Башкортостан |
| МО | Медицинская организация Республики Башкортостан |
| МИАЦ РБ | ГБУЗ РБ «Медицинский информационно-аналитический центр» |
| Уполномоченный специалист МО | Специалист медицинской организации Республики Башкортостан, уполномоченный на совершение определенных настоящим Регламентом действий |
| ГКК | Группа контроля качества предоставления услуги «Запись на прием к врачу» Единой электронной системы записи на прием к врачу Республики Башкортостан ( в том числе Контакт-центра Министерства здравоохранения Республики Башкортостан при ГАУЗ РБ Медицинский информационно-аналитический центр города Стерлитамак) |
| РМИАС | Республиканская медицинская информационно-аналитическая система, предназначенная для сбора, хранения, контроля, учета, систематизации информации о случаях лечения граждан в медицинских организациях Республики Башкортостан, а также для осуществления планирования медицинской помощи жителям Республики Башкортостан |
| ФК | Функциональная компонента Республиканской медицинской информационно-аналитической системы |
| АРМ «Контакт-центр» | Автоматизированное рабочее место «Контакт-центр» Республиканской медицинской информационно-аналитической системы оператора Контакт-центра Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, специалистов МО |
| СТО РМИАС | Служба технического обслуживания Республиканской медицинской информационно-аналитической системы |
| Регламент | Настоящий документ, определяющий цели, виды, порядок оказания услуги «Запись на прием к врачу» |
| Заявители | Жители Республики Башкортостан, обратившиеся за получением услуги «Запись на прием к врачу» по любому из видов записи, определенных настоящим Регламентом |
| Обращение | Поступивший запрос от жителя Республики Башкортостан посредством телефонной связи, личного обращения в Контакт-центр Министерства здравоохранения Республики Башкортостан или медицинскую организацию за получением услуги «Запись на прием к врачу» |
| Операторы | Специалисты Контакт-центра Министерства здравоохранения Республики Башкортостан |
| Регистраторы МО | Специалисты медицинской организации, осуществляющие деятельность в структурном подразделении медицинской организации «Регистратура» |
| «Бирка» | Промежуток времени в расписании врача, закрепленный внутренним нормативным документом медицинской организации, на который производится запись на прием к специалисту при обращении Заявителя по любому из видов записи, определенных настоящим Регламентом |
| Свободная бирка | Промежуток времени, на который возможно осуществить запись |
| Электронная очередь | Раздел РМИАС, в котором по определенным параметрам ведется учет Заявителей, которым был предоставлен отказ в записи на прием к врачу по причине отсутствия свободного времени у специалиста данного профиля |

# Цели и основные положения документа

* 1. Наименование услуги – «Запись на прием к врачу».
  2. Цель настоящего Регламента:
     1. Регламентирование процесса предоставления услуги «Запись на прием к врачу»;
     2. Регламентирование деятельности специалистов, осуществляющих функции по предоставлению Услуги жителям Республики Башкортостан по записи на прием к врачу в медицинские организации Республики Башкортостан через РМИАС.

Регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности предоставления Услуги для застрахованного населения.

* 1. Заявителями на получение Услуги являются жители РБ, проживающие на территории муниципальных образований РБ.
  2. Исполнителем Услуги являются:
     1. Специалисты ГКК;
     2. Операторы КЦ МЗ РБ;
     3. Специалисты МО.
  3. Услуга оказывается бесплатно.
  4. Услуга предоставляется в режиме реального времени, при обращении заявителя по любому виду оказания Услуги.
  5. Перечень документов, необходимых для предоставления Услуги:
     1. Документ, удостоверяющий личность гражданина;
     2. Полис обязательного медицинского страхования.
  6. Предоставление Услуги «Запись на прием к врачу» регулируется следующими нормативно-правовыми актами:
     1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
     2. Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
     3. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
     4. Федеральный закон от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
     5. Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации»;
     6. Постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.2004 г. № 646 «Об утверждении Правил внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан по программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в федеральных учреждениях здравоохранения»;
     7. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 г. № 478   
        «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;
     8. Постановление Правительства РФ от 01.11.2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».
     9. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г.   
        № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями»;
     10. Приказ Минздравсоцразвития России от 29.07.2005 г. № 487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»
     11. Приказ Минздравсоцразвития России от 7.12.2005 г. № 765 «Об организации деятельности врача-терапевта участкового»;
     12. Приказ Минздравсоцразвития России от 18.01.2006 г. № 28 «Об организации деятельности врача-педиатра участкового»;
     13. Приказ Минздравсоцразвития России от 4.08.2006 г. № 584 «О Порядке организации медицинского обслуживания населения по участковому принципу»;
     14. Приказ Минздравсоцразвития России от 23.01.2007 г. № 56 «Об утверждении примерного Порядка организации деятельности и структуры детской поликлиники»;
     15. Приказ Минздравсоцразвития России от 19.04.2007 г. № 282 «Об утверждении критериев оценки эффективности деятельности врача-терапевта участкового»;
     16. Приказ Минздравсоцразвития России от 19.04.2007 г. № 283 «Критерии оценки эффективности работы врача-педиатра участкового»;
     17. Приказ Минздравсоцразвития России от 2.10.2009 г. № 808н «Об утверждении Порядка оказания акушерско-гинекологической помощи»;
     18. Приказ Минздравсоцразвития России от 24.12.2010 г. № 1183н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению Российской Федерации при заболеваниях терапевтического профиля»;
     19. Приказ Минздравсоцразвития России от 7.12.2011 г. № 1496н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;
     20. Приказ Минздравсоцразвития России от 23.03.2012 г. № 252н «Об утверждении Порядка возложения на фельдшера, акушерку руководителем медицинской организации при организации оказания первичной медико-санитарной помощи и скорой медицинской помощи отдельных функций лечащего врача по непосредственному оказанию медицинской помощи пациенту в период наблюдения за ним и его лечения, в том числе по назначению и применению лекарственных препаратов, включая наркотические лекарственные препараты и психотропные лекарственные препараты»;
     21. Приказ Минздравсоцразвития России от 16.04.2012 г. № 366н «Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи»;
     22. Приказ Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 г. № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
     23. Приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 г. № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;
     24. Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов.
     25. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.04.2012 г. № 406-Н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»
     26. Приказ Минздрава РБ от 28.12.2012 г. № 3237-Д «О внедрении региональной медицинской - аналитической системы в рамках Программы модернизации здравоохранения Республики Башкортостан»;
     27. Приказ Минздрава РБ от 25.11.2013 г. № 396-А «О вводе в эксплуатацию оборудования»;
     28. Приказ Минздрава РБ от 25.12.2013 г. № 3832-Д «О работе в Республиканской медицинской информационно-аналитической системе Республики Башкортостан»;
     29. Приказ Минздрава РБ от 30.12.2013 г. № 3876-Д «О вводе в промышленную эксплуатацию Контакт - центра Министерства здравоохранения Республики Башкортостан»;
     30. Приказ Минздрава РБ от 10.12.2014 г. № 35-Д «О внесении изменения в приказ от 30.12.2013 г. № 3876-Д «О вводе в промышленную эксплуатацию Контакт-центра Министерства здравоохранения Республики Башкортостан»;
     31. Приказ МЗ РБ №3631-Д от 01.12.2014 "О подключении к Контакт-центру Министерства здравоохранения медицинских организаций городского округа г. Уфа"



* + 1. Приказ МЗ РБ от 04.02.2015 г. № 150-Д «О внесении изменений в приказ Минздрава РБ от 30.12.2013 года № 3876-Д «О вводе в промышленную эксплуатацию Контакт - центра Министерства здравоохранения Республики Башкортостан»;
    2. Инструкция пользователя РМИАС «Оператор Контакт-центра Минздрава РБ» (Приложение № 1).

# Порядок предоставления услуги

* 1. Виды предоставления Услуги:
     1. Запись на первичный и повторный прием к врачу в МО по месту прикрепления пациента, в соответствии:
        1. с п. 2 ст. 21, п. 4 ст. 19 гл. 4 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ;
        2. с п. п. 4, 5 ст. 16 гл. 4 ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ;
     2. Запись на консультативный прием в любую МО РБ;
     3. Запись на дополнительные виды исследований (параклиника);
     4. Запись «Вызов врача на дом».
  2. Структурные элементы предоставления Услуги:
     1. Регистратуры амбулаторно-поликлинического звена МО – осуществление записи на прием к врачам любых специальностей в электронном виде;
     2. Специалист МО:
        1. осуществление записи пациента на повторный прием;
        2. осуществление записи на консультативный прием к врачам – «узким» специалистам;
     3. Уполномоченный специалист МО – осуществление записи на консультативный прием в республиканские клинические больницы и центры;
     4. Информационный киоск – осуществление самостоятельной записи пациентом на прием к врачу;
     5. Федеральный портал государственных услуг – осуществление самостоятельной записи пациентом на прием к врачу. Электронный адрес портала: http://www.gosuslugi.ru;
     6. Единый медицинский портал Республики Башкортостан: осуществление самостоятельной записи пациентом на прием к врачу. Электронный адрес портала: https://rb.k-vrachu.ru;
     7. Операторы КЦ МЗ РБ – осуществление записи на прием к врачу с мобильных телефонов (МТС, МегаФон, Билайн). Единый бесплатный номер 09-383 и 246-93-83 со стационарного телефона. Список кодов МО, участвующих в реализации процесса предоставления Услуги содержится в Приложении № 2.
  3. Сроки предоставления Услуги
     1. Услуга может быть предоставлена в сроки:
        1. до 14 дней от даты регистрации телефонного звонка в КЦ МЗ РБ на предоставление услуги;
        2. до 14 дней при осуществлении записи в регистратуре МО;
        3. до 14 дней для самостоятельной записи пациентом через киоск, через федеральный портал государственных услуг, республиканский портал;
        4. до 2-х месяцев при осуществлении записи врачом на повторный прием от даты первичного приема.
  4. Время предоставления Услуги:
     1. в МО – по графику работы регистратуры или специалиста МО;
     2. через киоск для самостоятельной записи, установленный в МО – по графику работы МО;
     3. через ресурсы сети Интернет – круглосуточно;
     4. через операторов КЦ МЗ РБ – ежедневно, кроме праздничных и выходных дней, с 07.30 до 19.00 без перерыва на обед, с сокращением рабочего времени работы службы в день, непосредственно предшествующему, нерабочему праздничному дню;
     5. при обращении Заявителя в КЦ МЗ РБ время ожидания ответа оператора КЦ МЗ РБ не превышает 30 минут от начала вызова.
  5. Виды и порядок записи на «Бирки»:
     1. «Занятая бирка» – промежуток времени в расписании врача, на который произведена запись Заявителя с указанием его данных. Осуществление записи на «Занятую бирку» – невозможно;
     2. «Обычная бирка» – промежуток времени, предназначенный для организации записи пациентов для специалистов всех уровней, оказывающих Услугу. Запись на «Обычную бирку» доступна для специалистов МО, операторов КЦ МЗ РБ, администраторов ГКК, для заявителей при осуществлении самостоятельной записи;
     3. «Резервная бирка» – промежуток времени, предназначенный для организации приема экстренных пациентов, и повторного приема пациентов. Запись на «Резервную бирку» доступна только для специалистов МО. Объем «Резервных бирок» не может превышать 40 % от общего количества «Бирок» в расписании специалиста и должен соответствовать количеству пациентов по виду оказания помощи «Экстренный» и количества записей на повторный прием;
     4. «Бирка по направлению» – промежуток времени, предназначенный для организации записи пациентов по направлению от врача. Запись на «Бирку по направлению» доступна для специалистов МО;
     5. «Платная бирка» – промежуток времени, предназначенный для организации записи пациентов на коммерческой основе. Запись на «Платную бирку» доступна только для администраторов ГКК;
     6. «Бирка для КЦ» – промежуток времени, предназначенный для организации записи Заявителей только операторами КЦ МЗ РБ;
     7. «Дополнительная бирка» – промежуток времени, предназначенный для организации записи пациентов внутри МО вне основного времени работы врача при превышении количества принятых пациентов среднего количества пациентов в день. Запись на «Дополнительную бирку» доступна только для специалистов МО.

Произведение операторами записи на «Бирки», по которым истекли дата и время приема – запрещена.

* 1. Результат предоставления Услуги:
     1. Запись заявителя на прием;
     2. Внесение данных заявителя в электронную «очередь» ожидания записи на прием к врачу;
     3. Отказ заявителю в осуществлении записи при несогласии заявителя с предлагаемой датой и временем приема врача.
  2. Размещение информации о предоставлении Услуги:

Информацию о порядке предоставления услуги заявитель может получить:

* + 1. При личном обращении в МО РБ;
    2. По телефонному номеру МО;
    3. На информационных стендах в МО.

На информационных стендах МО должны быть размещены:

* Административный регламент предоставления Услуги;
* Информация о графике работы МО по предоставлению Услуги;
* Информация о порядке получения Услуги в электронной форме.

Информацию о предоставленной Услуге заявитель может получить при личном обращении в МО, по телефонной связи, по указанной в персональных данных РМИАС электронной почте.

# Функциональные обязанности специалистов МИАЦ РБ

* 1. Специалисты МИАЦ РБ обеспечивают техническое сопровождение процесса оказания Услуги – бесперебойную работу:
     1. подсистемы телефонной связи, построенную на оборудовании NEC NEAX SV8300;
     2. программного обеспечения Business ConneCT;
     3. серверного оборудования, с постоянным подключением к сети Интернет;
     4. системы записи телефонных переговоров «Незабудка». Запись телефонных переговоров хранится не менее 14 дней.

# Функциональные обязанности специалистов ГКК

* 1. Требования, предъявляемые к специалисту ГКК:
     1. Знание нормативно-правовой базы, регламентирующей процесс оказания Услуги;
     2. Навыки работы с персональным компьютером и оргтехникой;
     3. Владение грамотной речью и деловым стилем общения;
     4. Знание функциональных компонентов РМИАС;
     5. Наличие опыта работы в РМИАС;
     6. Соблюдение этики и деонтология при общении с Заявителем.
  2. Требования к помещениям, в которых располагаются специалисты ГКК:
     1. Соответствие санитарным правилам и нормам (СанПиН) 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»;
     2. Соответствие требованиям пожарной безопасности; (Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 г. № 390 «Правила противопожарного режима   
        в РФ»);
     3. Соответствие требованиям по защите информации при обработке персональных данных на рабочем месте специалистов ГКК;
     4. Наличие средств телефонной и интернет связи.
  3. Специалисты ГКК обеспечивают взаимодействие всех структурных подразделений, осуществляющих оказание Услуги:
     1. Консультативное и организационно-методическое сопровождение специалистов всех уровней оказания Услуги;
     2. Обучение специалистов;
     3. Проверка знаний, умений, навыков специалистов, осуществляющих оказание Услуги, оценка квалификационного уровня;
     4. Разработка методической документации по сопровождению процесса оказания Услуги;
     5. Урегулирование конфликтных ситуаций, возникающих у операторов КЦ МЗ РБ в процессе оказания Услуги.
  4. Специалисты ГКК осуществляют текущий контроль над исполнением на всех уровнях оказания Услуги:
     1. Настоящего Регламента;
     2. Нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность по оказанию Услуги;
  5. Специалисты ГКК осуществляют контроль:
     1. Исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента и иных законодательных и нормативных правовых документов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги;
     2. Работы специалистов МО в процессе оказания Услуги.
     3. Полноты и качества предоставления услуги операторами КЦ МЗ РБ, специалистов МО;
     4. Своевременности предоставления услуги.

Специалисты ГКК обеспечивают проведение «контрольных» телефонных обращений в любое структурное подразделение КЦ МЗ РБ с целью контроля качества предоставления Услуги.

* 1. При выявлении нарушений прав Заявителя, исполнения настоящего Регламента специалисты ГКК:
     1. Оформляют Акт о проведенной проверке с приложением документального подтверждения зафиксированного нарушения (Приложение № 3);
     2. Доводят до ответственных лиц МО информацию о выявленном нарушении;
     3. Принимают соответствующие меры по их устранению.

Рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц происходят в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

* 1. Специалисты ГКК осуществляют проверочные работы функциональных компонентов РМИАС с целью выявления недоработок и технических ошибок и доведения выявленных нарушений в СТО РМИАС:
     1. Обобщение и формализация предложений по доработке АРМ «Контакт-центр»;
     2. Разработка отчетных форм для мониторинга оказания Услуги;

Предоставление предложений в Рабочую группу по развитию РМИАС РБ, осуществляется согласно установленной формы.

* 1. Специалисты ГКК осуществляют прием обращений от Заявителей по телефонной связи:
     1. Запись на прием к врачу в РМИАС на удобное для Заявителя время, при наличии в расписании специалиста нескольких свободных бирок «Обычных бирок»;
     2. Запись на прием к врачу в РМИАС на «Платные бирки» с согласия Заявителя;
     3. Отказ в предоставлении Услуги, с разъяснением причины отказа.
  2. Специалисты ГКК осуществляют модерацию интернет – записи с порталов:
     1. Электронный адрес портала: <https://rb.k-vrachu.ru>.

# Функциональные обязанности оператора КЦ МЗ РБ

* 1. Требования, предъявляемые к оператору КЦ МЗ РБ:
     1. Знание нормативно-правовой базы, регламентирующей процесс оказания Услуги;
     2. Навыки работы с персональным компьютером и оргтехникой;
     3. Владение грамотной речью и деловым стилем общения;
     4. Знание функциональных компонентов РМИАС;
     5. Соблюдение этики и деонтология при общении с Заявителем.
     6. Стрессоустойчивость.
  2. Требования к помещениям, в которых располагаются операторов КЦ МЗ РБ:
     1. Соответствие санитарным правилам и нормам (СанПиН) 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»;
     2. Соответствие требованиям пожарной безопасности; (Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 г. № 390 «Правила противопожарного режима в РФ»)
     3. Соответствие требованиям по защите информации при обработке персональных данных на рабочем месте операторов КЦ МЗ РБ;
     4. Наличие средств телефонной и интернет – связи.
  3. Оператор КЦ МЗ РБ осуществляет:
     1. Прием Обращений от Заявителей по телефонной связи;
     2. Запись на прием к врачу в РМИАС на удобное для Заявителя время, при наличии в расписании специалиста нескольких свободных «обычных бирок»;
     3. Внесение данных Заявителя в «Электронную очередь» по требуемому профилю специалиста МО, в случае отсутствия свободных «Обычных бирок» в расписании специалиста;
     4. Запись Заявителя с использованием ФК «Вызов врача на дом»;
     5. Отказ в предоставлении Услуги, с разъяснением причины отказа;
     6. Переадресацию Обращения Заявителя специалисту ГКК.
  4. Оператор КЦ МЗ РБ обеспечивает предоставление любой информации, запрашиваемой специалистом ГКК, имеющей отношение к процессу оказания Услуги.

# Функциональные обязанности специалистов МО

* 1. Руководитель МО осуществляет:
     1. Назначение уполномоченных сотрудников, обеспечивающих взаимодействие специалистов МО с операторами КЦ МЗ РБ, специалистами ГКК в процессе оказания Услуги;
     2. Организацию работы МО и специалистов МО в соответствии с нормативно-правовыми документами, регулирующими процесс оказания Услуги;
     3. Контроль над процессом оказания Услуги специалистами МО;
     4. Обеспечение бесперебойного функционирования РМИАС;
     5. Предоставление информации о процессе оказания Услуги в ГКК.
  2. Ответственные сотрудники МО обеспечивают следующие организационные процессы:
     1. Заполнение на специалистов МО расписания на 14 дней, включая текущую дату, с учетом отпусков, праздничных и нерабочих дней и т.д.;
     2. Поддержание заведенного расписания в актуальном состоянии. При отсутствии специалиста в МО внесение в РМИАС соответствующего примечания;
     3. Уведомление об изменениях в расписании специалистов с указанием причины изменений;
     4. Своевременное информирование Заявителей о произошедших изменениях в расписании;
     5. Запись Заявителя на другое доступное время (по согласованию с пациентом, в случае наличия в персональных данных в РМИАС номера телефонной связи или электронной почты);
     6. Запись Заявителей к специалисту:
        1. На первичный/повторный прием в регистратуре МО;
        2. На повторный прием в кабинете специалиста.
     7. Процесс приема Заявителей специалистами МО строго в соответствии с произведенными записями в дату и время, указанное в РМИАС, на которое был записан Заявитель, за исключением пациентов, имеющих право на вид приема «Экстренный» и право на первоочередной прием;
     8. Информирование пациентов и специалиста, ведущего прием, о графике приема в текущий день, и о пациентах, записанных на прием, посредством размещения списка записанных пациентов на двери кабинета специалиста, с указанием первых букв фамилии, имени и отчества и времени приема.
     9. Организацию процесса информирования пациентов, ожидающих прием специалиста, о сдвиге времени приема при поступлении пациентов, имеющих право на вид приема «Экстренный» или право на первоочередной прием.
     10. Организацию процесса подготовки статистических талонов и амбулаторных карт на записанных на прием пациентов и передача их в кабинет врача. Допускается не передавать статистические талоны и амбулаторные карты на пациентов, у которых отсутствует оформленная амбулаторная карта;
     11. Прием пациентов, не записанных на предварительный прием через РМИАС, должен осуществляться только при наличии свободных «Бирок»;
     12. Организацию процесса по работе в РМИАС с «Электронной очередью».

# Работа с «Электронной очередью» пациентов

В случае отсутствия свободных «Бирок» в расписании специалиста Заявитель может быть поставлен в «Электронную очередь» по необходимому профилю специалиста, при наличии в персональных данных в РМИАС контактного номера телефона или электронного адреса. «Электронная очередь» ведется в РМИАС по каждой МО.

* 1. Уполномоченные сотрудники МО ежедневно должны осуществлять:
     1. Мониторинг «Электронной очереди»;
     2. При появлении в расписании специалистов свободных «Бирок» осуществлять запись пациентов по требуемому профилю специальности;
     3. Уведомление пациентов по контактному номеру телефонной связи или электронной почты о возможности записи пациента на прием к специалисту;
     4. При отсутствии требуемого профиля специалиста по месту прикрепления пациента к МО осуществить запись в другое МО.
  2. В случае получения отказа пациента о записи на предложенный специалистом МО день и время приема данные по пациенту сохраняются в «Электронной очереди», но не более 21 дня.
  3. По истечению срока, указанного в п. 7.2, данные пациента удаляются из «Электронной очереди».

# Ответственность

* 1. За организацию работы по предоставлению Услуги в соответствии с настоящим Регламентом и иными нормативно – правовыми актами, устанавливающими требования к осуществлению контроля обеспечения полноты и качества предоставления услуги персональную ответственность несут:
     1. Руководитель МО;
     2. Ответственный специалист МО;
     3. Оператор КЦ МЗ РБ;
     4. Специалисты ГКК.
  2. Специалисты всех уровней оказания Услуги, несут персональную ответственность за действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе представления услуги, за соблюдение сроков, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и Постановления Правительства РФ от 01.11.2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».