



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ  
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

**П Р И К А З**

« 17 » 12 2010 г.

№ 1429

**Об утверждении Регламента  
предоставления услуги  
«Запись в электронном виде  
на прием к врачу в день  
обращения»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом города Москвы от 8 июля 2009 года № 25 «О правовых актах города Москвы» и постановлением Правительства Москвы от 15 ноября 2011 года № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве», в целях актуализации и оптимизации процессов предоставления государственных услуг в электронном виде **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Регламент предоставления услуги «Запись в электронном виде на прием к врачу в день обращения» (далее – Регламент) (приложение к настоящему приказу).

2. Руководителям медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, обеспечить соблюдение Регламента при организации записи на прием к врачу в электронном виде в день обращения.

3. Признать утратившим силу приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 25 мая 2015 года № 414 «Об утверждении регламента предоставления услуги «Запись на прием к врачу в электронном виде в день обращения».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Департамента здравоохранения города Москвы **Старшина А.В.**

**Министр Правительства Москвы,  
руководитель Департамента  
здравоохранения города Москвы**

**А.И. Хрипун**

Приложение  
к приказу Департамента  
здравоохранения города Москвы  
от 17.11.2010 № 1429

**Регламент предоставления услуги  
«Запись в электронном виде на прием к врачу в день обращения»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования**

1.1.1. Регламент предоставления услуги «Запись в электронном виде на прием к врачу в день обращения» (далее - Регламент) устанавливает последовательность административных процедур (действий) по осуществлению записи на прием в электронном виде к врачу с использованием функциональных возможностей автоматизированной информационной системы города Москвы «Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы» в порядке электронной очереди в день обращения пациента для получения первичной медико-санитарной помощи в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы.

1.1.2. Регламент устанавливает порядок взаимодействия сотрудников медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, при предоставлении услуги с лицами, обращающимися за получением услуги, а также порядок использования указанными лицами терминала самозаписи (далее - информационный киоск) при получении услуги. Контроль исполнения настоящего Регламента осуществляется Департаментом здравоохранения города Москвы.

**1.2. Термины и определения**

Горизонт записи - период времени, на который разрешена запись на прием к врачу с использованием автоматизированной информационной системы города Москвы «Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы», исчисляемый от даты обращения.

Дежурный врач – медицинский работник, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в порядке электронной очереди, без предварительной записи.

Автоматизированная информационная система города Москвы «Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы» (далее - ЕМИАС) - государственная информационная система города Москвы, обеспечивающая автоматизацию процессов организации и оказания медицинской помощи населению в городе Москве, в том числе предоставление услуги «Запись в электронном виде на прием к врачу в день обращения».

Лечащий врач – медицинский работник, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

Полис обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС) - один из следующих документов:

1) полис обязательного медицинского страхования - документ, удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, выданный лицам, застрахованным по программе обязательного медицинского страхования в городе Москве и в других субъектах Российской Федерации (далее - полис ОМС);

2) временное свидетельство обязательного медицинского страхования - документ, подтверждающий оформление полиса ОМС и удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, действительный до момента получения полиса ОМС, но не более тридцати рабочих дней с даты его выдачи.

Прикрепление - выбор пациентом медицинской организации, в том числе по территориально-участковому принципу, для получения первичной медико-санитарной помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами города Москвы.

### **1.3. Описание услуги**

1.3.1. Наименование услуги: «Запись в электронном виде на прием к врачу в день обращения».

Услуга предоставляется в случаях обращения пациента для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи к врачам, выполняющим задачи первого уровня без предварительной записи.

1.3.2. Услуга предоставляется в следующих случаях:

1) безотлагательно - при обращении пациента, нуждающегося в оказании медицинской помощи в неотложной или экстренной форме;

2) во внеочередном порядке - при обращении по месту прикрепления льготных категорий граждан, имеющих право на получение медицинской помощи вне очереди в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами города Москвы;

3) в порядке электронной очереди в день обращения по месту прикрепления для приема врачом - при отсутствии свободных либо предпочтительных для пациента интервалов предварительной записи в пределах горизонта записи к лечащему врачу, а также при отмене предварительной записи на прием к лечащему врачу на текущую дату по инициативе медицинской организации.

### **1.4. Наименование организаций, предоставляющих услуги**

Предоставление услуги осуществляют медицинские организации государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь (далее - медицинская организация).

### **1.5. Круг заявителей**

Пациентом является физическое лицо, обратившееся за получением услуги для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи.

От имени пациента с запросом о предоставлении услуги может обратиться представитель пациента (далее также именуемый «пациент»).

### **1.6. Правовые основания для предоставления услуги**

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 2) Федеральным законом от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- 4) приказом Минздравсоцразвития России от 15 мая 2012 года № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;
- 5) приказом Минздрава России от 20 июня 2013 года № 388н «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи»;
- 6) Законом города Москвы от 17 марта 2010 года № 7 «Об охране здоровья в городе Москве»;
- 7) приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 29 мая 2012 года № 494 «О мерах по дальнейшему совершенствованию организации оказания амбулаторно-поликлинической помощи детскому населению в городе Москве»;
- 8) приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 20 декабря 2012 года № 1470 «Об оптимизации работы по ведению записи на прием к врачу в электронном виде».

### **1.7. Способы предоставления услуги**

Услуга предоставляется одним из следующих способов:

- 1) путем обращения на стойку информации/медицинский пост медицинской организации;
- 2) с использованием информационного киоска.

### **1.8. Документы (сведения), необходимые для предоставления услуги**

Для предоставления услуги пациент предоставляет следующие документы (сведения):

- 1) при обращении на стойку информации/медицинский пост медицинской организации - полис ОМС, или иной документ, содержащий штрихкод для идентификации с использованием сканера, социальную карту либо сообщает номер

полиса ОМС, ФИО и дату рождения;

2) при использовании информационного киоска - полис ОМС или иной документ, содержащий штрихкод для идентификации с использованием сканера, или социальную карту.

### **1.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуги**

Услуга предоставляется бесплатно.

### **1.10. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги**

1.10.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах медицинских организаций, а также адреса официальных сайтов в информационно-коммуникационной сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении услуги, адресах электронной почты медицинских организаций, обращение в которые необходимо для получения услуги, предоставляется по справочным телефонам, на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы ([www.mosgorzdrav.ru](http://www.mosgorzdrav.ru)) в сети Интернет, непосредственно в медицинских организациях, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных услуг города Москвы.

1.10.2. Для получения информации по вопросам предоставления услуги пациент обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в медицинскую организацию, предоставляющую услугу, либо через Центр телефонных обращений по телефону +7 (495) 539-30-00 (далее - ЦТО), через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы, интегрированный с официальным сайтом Мэра Москвы.

1.10.3. Информирование (консультирование) по вопросам предоставления услуги осуществляется сотрудниками регистратуры медицинских организаций, операторами ЦТО. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- порядок предоставления услуги;
- перечень документов (сведений), необходимых для предоставления услуги;
- время и способы предоставления услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых сотрудниками медицинских организаций в ходе предоставления услуги.

1.10.4. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

1.10.5. Информация по вопросам предоставления услуги размещается:

- на информационных стендах медицинских организаций;
- на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы ([www.mosgorzdrav.ru](http://www.mosgorzdrav.ru)) в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- на официальных сайтах медицинских организаций;
- в средствах массовой информации, в информационных материалах

(брошюрах, буклетах и т.д.).

Размещаемая информация может содержать в том числе:

- извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления услуги;
- текст Регламента;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

## **2. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения**

### **2.1. Состав административных процедур (действий)**

Предоставление услуги включает в себя следующие процессы:

- 1) идентификация пациента в ЕМИАС;
- 2) получение талона на прием во внеочередном порядке для льготных категорий граждан, получение талона на прием в порядке электронной очереди к врачу на стойке информации/медицинском посту медицинской организации;
- 3) получение талона на прием в порядке электронной очереди к врачу, используя информационный киоск;
- 4) организация оказания медицинской помощи пациентам, нуждающимся в оказании медицинской помощи в неотложной или экстренной форме.

### **2.2. Идентификация пациента в ЕМИАС**

2.2.1. Основанием для начала процедуры идентификации пациента в ЕМИАС (далее - идентификация) является обращение пациента.

2.2.2. При обращении на стойку информации/медицинский пост медицинской организации:

2.2.2.1. Пациент предоставляет сотруднику стойки информации либо медицинского поста медицинской организации полис ОМС, или социальную карту либо сообщает номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

2.2.2.2. Сотрудник стойки информации/медицинского поста медицинской организации:

- для осуществления идентификации путем использования данных штрихкода полиса ОМС, социальной карты подносит штрихкод идентификационного документа к считывающему устройству;

- для осуществления идентификации по номеру полиса ОМС, ФИО и дате рождения вводит в ЕМИАС номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в ЕМИАС с ФИО и датой рождения, представленными пациентом.

2.2.2.3. В случае если штрихкод на идентификационном документе пациента отсутствует, не считывается либо если идентификация осуществляется по номеру полиса ОМС, сотрудник стойки информации/медицинского поста медицинской организации по согласованию с пациентом распечатывает штрихкод и передает штрихкод пациенту для последующей самостоятельной идентификации и записи с использованием информационного киоска.

2.2.2.4. Идентификация считается пройденной, если данные о пациенте

найденны в ЕМИАС.

2.2.2.5. В случае если данные о пациенте отсутствуют в ЕМИАС, сотрудник стойки информации/медицинского поста медицинской организации информирует пациента о порядке регистрации в ЕМИАС.

2.2.3. При обращении к информационному киоску:

2.2.3.1. Пациент:

- выбирает способ идентификации путем использования данных штрихкода полиса ОМС, социальной карты;

- подносит штрихкод идентификационного документа к считывающему устройству информационного киоска.

2.2.3.2. При успешной идентификации пациента на дисплее информационного киоска отображается окно выбора действий пользователя.

2.2.3.3. В случае если данные о пациенте с представленным номером полиса ОМС отсутствуют в ЕМИАС, на дисплее информационного киоска отображается сообщение об отсутствии регистрации в ЕМИАС и о необходимости обратиться на стойку информации/медицинский пост медицинской организации.

2.2.3.4. В случае отсутствия в ЕМИАС информации о прикреплении пациента к медицинской организации пациент вправе обратиться на стойку информации/медицинский пост медицинской организации за получением услуги «Прикрепление граждан к медицинским организациям государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающим первичную медико-санитарную помощь».

При обращении пациента, нуждающегося в оказании медицинской помощи в неотложной или экстренной форме, сотрудник стойки информации/медицинского поста медицинской организации или врач проводит идентификацию пациента. Если состояние пациента не позволяет осуществить идентификацию, то идентификация осуществляется после нормализации состояния здоровья пациента.

### **2.3. Получение талона на прием в порядке электронной очереди к врачу и получение талона на прием к врачу во внеочередном порядке для льготных категорий граждан на стойке информации/медицинском посту медицинской организации**

2.3.1. Основанием для начала процедуры получения талона на прием к врачу во внеочередном порядке для льготных категорий граждан, получения талона на прием к врачу в порядке электронной очереди в регистратуре является обращение пациента на стойку информации/медицинский пост медицинской организации.

2.3.2. Сотрудник стойки информации/медицинского поста медицинской организации:

2.3.2.1. Осуществляет идентификацию пациента в ЕМИАС.

2.3.2.2. Распечатывает и передает пациенту талон на прием к врачу.

2.3.2.3. При отсутствии технических возможностей работы с электронной медицинской картой в ЕМИАС подбирает и передает врачу медицинскую карту амбулаторного больного.

2.3.3. Прием осуществляется врачом в порядке электронной очереди в день обращения. Очередность приема определяется номером либо временем, указанным

в талоне на прием.

2.3.4. При обращении пациента, имеющего право на прием во внеочередном порядке, сотрудник стойки информации/медицинского поста медицинской организации вносит в ЕМИАС запись о необходимости приема врачом вне очереди с отметкой «Красный талон».

#### **2.4. Получение талона на прием в порядке электронной очереди к врачу с использованием информационного киоска**

2.4.1. При получении талона на прием в порядке электронной очереди к врачу с использованием информационного киоска пациент:

2.4.1.1. Выбирает в ЕМИАС опцию «Записаться на прием».

2.4.1.2. При согласии с ожидаемым временем приема или порядковым номером очереди, отображенным в сообщении на дисплее устройства, пациент распечатывает талон на прием к врачу.

2.4.2. Прием осуществляется в порядке электронной очереди либо в указанное в талоне на прием время. Для безотлагательного приема по медицинским показаниям пациенту необходимо обратиться на стойку информации/медицинский пост медицинской организации.

#### **2.5. Организация оказания медицинской помощи пациентам, нуждающимся в оказании медицинской помощи в неотложной или экстренной форме**

2.5.1. Основанием для начала процедуры организации оказания медицинской помощи пациентам, нуждающимся в оказании медицинской помощи в неотложной или экстренной форме, является обращение пациента в медицинскую организацию.

2.5.2. Сотрудник стойки информации/медицинского поста медицинской организации при наличии медицинских показаний:

- сопровождает пациента, нуждающегося в оказании медицинской помощи в неотложной форме или экстренной форме, к врачу для безотлагательного приема, информирует врача о таком пациенте либо вызывает врача;

- записывает в ЕМИАС пациента на текущую дату к врачу с отметкой «Красный талон»;

- распечатывает и передает пациенту либо врачу талон на прием.

2.5.3. Врач в случае отсутствия эффекта от оказываемой медицинской помощи, ухудшения состояния пациента и возникновения угрожающих жизни состояний принимает меры к их устранению с использованием стационарной или переносной укладки экстренной медицинской помощи и организует вызов бригады скорой медицинской помощи либо транспортировку пациента в медицинскую организацию, оказывающую специализированную медицинскую помощь, в сопровождении медицинского работника.

### **3. Контроль за исполнением настоящего Регламента**

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Департамента здравоохранения города Москвы положений настоящего Регламента



и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений осуществляется руководителем Департамента здравоохранения города Москвы и уполномоченными им должностными лицами.

#### **4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента здравоохранения города Москвы и его должностных лиц**

4.1. Заявитель имеет право подать в досудебном (внесудебном) порядке жалобу на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц, государственных гражданских служащих Департамента здравоохранения города Москвы.

4.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы, главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденным постановлением Правительства Москвы от 15 ноября 2011 года № 546-ПП «О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве», Административным регламентом Департамента здравоохранения города Москвы по рассмотрению устных и письменных обращений граждан, утвержденным приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 16 сентября 2009 года № 698 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в Департаменте здравоохранения города Москвы», настоящим Регламентом.

4.3. Жалоба гражданина подлежит обязательной регистрации **в течение 3 рабочих дней** с момента поступления в Департамент.

4.4. Максимальный срок рассмотрения жалобы составляет **30 календарных дней** со дня ее регистрации.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в Департаменте **в течение 15 календарных дней** с даты регистрации (автору запроса направляется уведомление).