



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

29.09.2023

№61

Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Прикрепление к медицинской организации в электронной форме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации Томской области от 28.01.2011 № 18а «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления государственной услуги «Прикрепление к медицинской организации в электронной форме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника департамента по цифровой трансформации.

Начальник департамента



Р.О. Фидаров

Прошутя С.А.

Приложение
УТВЕРЖДЕН
приказом Департамента
здравоохранения Томской области
от 29.09.2023 №61

Административный регламент предоставления государственной услуги
«Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на
едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)»

1. Общие положения

1. Настоящий Административный регламент (далее - регламент) по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - государственная услуга) определяет порядок оформления заявки на вызов врача на дом посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ) с целью получения первичной медико-санитарной помощи на дому на территории Томской области.

2. Государственную услугу предоставляют медицинские организации, участвующие в реализации областной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Томской области, оказывающие первичную медико-санитарную помощь по территориально-участковому принципу, подведомственные Департаменту здравоохранения Томской области.

3. Заявителями по государственной услуги являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории Томской области.

4. Информирование (консультирование) о порядке предоставления государственной услуги осуществляют:

в форме устного информирования – ОГАОУ «Центр медицинской и фармацевтической информации»;

в форме письменного информирования (при поступлении запроса от заявителя) – специалисты Департамента здравоохранения Томской области, медицинские организации, указанные в пункте 2 настоящего регламента.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

5. Наименование государственной услуги – «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».

6. Государственная услуга предоставляется при обращении пациента или обращении законного представителя в медицинскую организацию в электронной форме посредством ЕПГУ для осуществления записи на вызов врача на дом.

7. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

8. Результатом оказания государственной услуги является:

уведомление о дате и интервале времени посещения врачом заявителя на дому и наименовании медицинской организации, в которую передан вызов врача на дом (далее – успешный прием заявки (запись));

отказ в оформлении вызова на дом, с указанием причины отказа в оказании государственной услуги в электронной форме.

9. Основаниями для отказа в оформлении вызова на дом в электронной форме являются:

несовпадение региона фактического нахождения гражданина и региона выбираемой медицинской организации;

отсутствие показаний к оказанию первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме на дому.

10. Государственная услуга оказывается медицинской организацией по месту фактического нахождения гражданина вне зависимости от медицинской организации прикрепления.

11. Предоставление услуги в электронной форме посредством ЕПГУ обеспечивается путем интеграционного взаимодействия Медицинской информационной системой Томской области (далее – МИС ТО) с единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (далее – ЕГИСЗ).

12. Правовыми основаниями для предоставления государственной услуги являются:

Федеральный закон от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 29 ноября 2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 9 февраля 2022 № 140 «О единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения»;

приказ Минздрава России от 07 марта 2018 № 92н «Об утверждении положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям»;

приказ Минздрава России от 21 декабря 2012 № 1342н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации (за исключением случаев оказания скорой медицинской помощи) за пределами территории субъекта Российской Федерации, в котором проживает гражданин, при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи»;

приказ Минздравсоцразвития России от 26 апреля 2012 № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

приказ Минздравсоцразвития России от 15 мая 2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

13. Услуга предоставляется при обращении пациента в медицинскую организацию для записи на вызов на дом следующих специалистов:

- 1) врач-терапевт участковый
- 2) врач-терапевт подростковый;
- 3) врач-педиатр участковый;
- 4) врач-терапевт участковый цехового лечебного участка;
- 5) врач общей практики (семейный врач);
- 6) фельдшер.

14. Вызов на дом осуществляется по месту фактического нахождения больного с учетом территории обслуживания медицинской организации при оказании медицинской помощи на дому. Медицинская организация передает на ЕПГУ статус о принятии заявки на вызов врача на дом.

15. Подтверждение статуса вызова врача дом осуществляется путем звонка на указанный на ЕПГУ при заполнении формы контактный номер телефона пациента в течение рабочих часов медицинской организации, как в день оформления заявки, так и на следующий день. После подтверждения вызова медицинская организация передает на ЕПГУ статус о подтверждении вызова.

16. Срок регистрации запроса заявителя на предоставлении государственной услуги - в течение 15 минут в течение рабочих часов медицинской организации.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

17. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) идентификация пациента в системе;
- 2) проверка доступности Услуги для пациента на ЕПГУ;
- 3) осуществление записи на вызов врача на дом с использованием ЕПГУ;
- 4) отмена записи на вызов врача на дом по инициативе пациента с использованием ЕПГУ;
- 5) отмена записи на вызов врача на дом по инициативе медицинской организации.

18. Идентификация пациента осуществляется с использованием ЕПГУ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

19. Шаги административной процедуры при осуществлении записи на вызов врача на дом:

а) запись на вызов врача на дом. Сценарий выбора пациента: выбор пациента (для кого вызывается врач). Возможные варианты выбора: «мне», «ребенку», «другому человеку»;

б) запись на вызов врача на дом. Сценарий записи на вызов врача на дом для себя:

- проверка корректности данных заявителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения);
- подтверждение полиса обязательного медицинского страхования (далее – ОМС) (фамилия, имя, номер полиса ОМС);
- ввод сведений о контактном номере телефона;
- выбор адреса (также можно ввести другой адрес);
- ввод дополнительных сведений об адресе (номер подъезда, код домофона, этаж);
- ввод описания самочувствия и симптомов, послуживших поводом для вызова;
- подтверждение даты и промежутка времени посещения врачом;
- ознакомление со сведениями о вызове врача на дом (дата, промежуток времени посещения врачом, фамилия, имя, отчество (при наличии) врача, адрес, фамилия и имя пациента);

г) запись на вызов врача на дом. Сценарий записи на вызов врача на дом законным представителем:

- ввод данных о другом человеке (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, пол);
- ввод данных полиса ОМС (номер полиса, серия полиса (для полисов старого образца));
- ввод сведений о контактном номере телефона;
- выбор адреса (также можно ввести другой адрес);
- ввод дополнительных сведений об адресе (номер подъезда, код домофона, этаж, если имеются);
- ввод описания самочувствия и симптомов, послуживших поводом для вызова;
- подтверждение даты и промежутка времени посещения врачом;
- ознакомление со сведениями о вызове врача на дом (дата, промежуток времени посещения врачом, фамилия, имя, отчество (при наличии) врача, адрес, фамилия и имя пациента).

20. Отмена записи на вызов врача на дом по инициативе пациента состоит из следующих шагов:

- выбор записи в личном кабинете пользователя на ЕПГУ;
- передача информации об отмене записи на вызов врача на дом в Медицинскую информационную систему (далее - МИС ТО).

21. Отмена записи на вызов врача на дом по инициативе пациента осуществляется посредством ЕПГУ.

22. Уведомление пациентов об отмене записи вызова на дом по инициативе медицинской организации осуществляется посредством ЕПГУ.

23. Отмена записи на вызов врача на дом по инициативе медицинской организации состоит из следующих шагов:

получение информации об отмене записи на вызов врача на дом из МИС ТО по инициативе медицинской организации;

уведомление пациента в личном кабинете пользователя на ЕПГУ.

4. Показатели качества государственной услуги

24. В рамках реализации государственной услуги проводится мониторинг качества предоставления услуги. При этом для оценки рассчитываются и оцениваются следующие показатели:

1) доля успешных приемов заявки (запись) на вызов врача на дом, совершенных посредством ЕПГУ. Данный показатель рассчитывается как отношение количества успешных приемов заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ к общему количеству обращений пользователей за услугой приема заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ;

2) доля технических ошибок, по которым пользователи не смогли получить услугу приема заявки (запись) на вызов врача на дом через ЕПГУ. Данный показатель рассчитывается как отношение количества попыток приема заявки (запись) на вызов врача на дом, завершившихся определенным типом ошибки, к сумме всех обращений пользователей за услугой приема заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ;

3) доля отказов в приеме заявки (запись) на вызов врача на дом со стороны медицинских организаций Томской области. Данный показатель рассчитывается как отношение количества отказов в приеме заявки (запись) на вызов врача на дом к сумме всех обращений пользователей за услугой приема заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ.

25. Устанавливаются следующие значения по каждому показателю:

1) для показателя «Доля успешных приемов заявки (запись) на вызов врача на дом, совершенных посредством ЕПГУ от общего количества успешных приемов заявки (запись) на вызов врача на дом по всем источникам записи» более 20%;

2) для показателя «Доля технических ошибок, по которым пользователи не смогли получить услугу приема заявки (запись) на вызов врача на дом через ЕПГУ» менее 30%;

3) для показателя «Доля отказов в приеме заявки (запись) на вызов врача на дом со стороны медицинских организаций Томской области» менее 30%.

5. Формы контроля за исполнением регламента

26. В рамках реализации государственной услуги Департаментом здравоохранения Томской области осуществляется автоматизированный мониторинг качества предоставления услуги. Для оценки деятельности медицинской организации рассчитываются и оцениваются показатели качества п. 24 настоящего регламента.

27. Руководитель медицинской организации обеспечивает систему контрольных мероприятий для решения следующих задач:

- а) обеспечение своевременного и качественного предоставления услуги;
- б) выявление отклонений в параметрах предоставления услуги относительно требований, закрепленных настоящим регламентом;
- в) выявление, устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению услуги;
- г) предупреждение непредоставления или ненадлежащего предоставления услуги.

28. Сотрудники медицинских организаций, ответственные за исполнение функций, непосредственно относящихся к предоставлению услуги, несут персональную ответственность за качество выполняемых ими задач, в соответствии с требованиями настоящего регламента, нормативных правовых актов Департамента здравоохранения Томской области и распорядительных актов медицинских организаций. Персональная ответственность сотрудников медицинских организаций за выполнение задач, сопряженных с предоставлением услуги, закрепляется в документах, устанавливающих их должностные обязанности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

29. Контроль за исполнением настоящего регламента осуществляется Департаментом здравоохранения Томской области в форме текущего контроля путем проведения плановых и внеплановых (при поступлении жалоб от получателей услуги) проверок. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателей услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в порядке, определенным действующим законодательством Российской Федерации. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах (должностных инструкциях).

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих

30. Обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих осуществляется в соответствии с главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

31. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) начальника Департамента здравоохранения Томской области подается на имя заместителя Губернатора Томской области по социальной политике.

