



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

ПРИКАЗ

28 апреля 2022г.

№ *414--0*

г. Салехард

Включен в регистр нормативных правовых актов
Ямало-Ненецкого автономного округа 29 апреля 2022 года
Регистрационный № 172

**О внесении изменений в Административный регламент департамента
здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа по
предоставлению государственной услуги «Запись на прием к врачу в
медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной
программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам
медицинской помощи»**

В целях приведения в соответствие с законодательством Российской Федерации **п р и к а з ы в а ю:**

Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в Административный регламент департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи», утвержденный приказом департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа от 28 января 2019 года № 60-о.

Директор департамента

С.В. Новиков

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом департамента здравоохранения
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 28 апреля 2022 года № 417 - е

ИЗМЕНЕНИЯ,

которые вносятся в Административный регламент департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

1. В пункте 3:

1.1. подпункт 1 изложить в следующей редакции:

«1) информация о государственной услуге предоставляется при обращении заявителя в медицинскую организацию, подведомственную департаменту, оказывающую первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях на территории автономного округа (далее – лечебно-профилактическая организация), а также в электронном виде при помощи компонента государственной информационной системы здравоохранения автономного округа (далее – ГИСЗ ЯНАО) медицинской информационной системы «Единая цифровая платформа» (далее – ЕЦП) сегмента регионального портала медицинских услуг «К врачу» (<http://yamalmed.ru>) (далее – портал «К врачу») и/или с момента реализации технической возможности федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>) (далее – Единый портал), либо через терминал, установленный в лечебно-профилактической организации, либо обращения в контакт-центр лечебно-профилактической организации по единому телефонному номеру «122» или по номеру телефона контакт-центра лечебно-профилактической организации, либо лично в регистратуру лечебно-профилактической организации;».

1.2. в абзаце четвертом подпункта 2 слова «региональном информационном ресурсе» заменить словами «портале «К врачу».

2. Пункт 8 изложить в следующей редакции:

«8. Запись на прием к врачу при предоставлении государственной услуги в электронном виде в соответствии с требованиями подраздела «Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала» Административного регламента, и через терминал, установленный в лечебно-профилактической организации, осуществляется в момент подачи заявителем интерактивной формы заявления.

При обращении в контакт-центр лечебно-профилактической организации по единому телефонному номеру «122» или по номеру телефона контакт-центра лечебно-профилактической организации, либо лично в регистратуру лечебно-профилактической организации срок регистрации запроса составляет 20 минут.».

3. Пункт 9 изложить в следующей редакции:

«9. Правовыми основаниями для предоставления государственной услуги являются:

1) Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (Российская газета, 25 декабря 1993 года, № 237);

2) Федеральный закон Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, 05 мая 2006 года, № 95; Собрание законодательства Российской Федерации, 08 мая 2006 года, № 19, ст. 2060; Парламентская газета, 11 мая 2006 года, № 70 - 71);

3) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, 30 июля 2010 года, № 168; Собрание законодательства Российской Федерации, 02 августа 2010 года, № 31, ст. 4179);

4) Федеральный закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Российская газета, 23 ноября 2011 года, № 263; Парламентская газета, 24 ноября – 01 декабря 2011 года, № 50; Собрание законодательства Российской Федерации, 28 ноября 2011 года, № 48, ст. 6724);

5) постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31 октября 2011 года, № 44, ст. 6274; Российская газета, 02 ноября 2011 года, № 246);

6) постановление Правительства Российской Федерации от 09 февраля 2022 года № 140 «О единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения» (Собрание законодательства Российской Федерации, 21 февраля 2022 года, № 8, ст. 1152);

7) распоряжение Правительства Российской Федерации от 15 ноября 2017 года № 2521-р «О Перечне услуг в сфере здравоохранения, возможность предоставления которых гражданам в электронной форме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг обеспечивает единая государственная информационная система в сфере здравоохранения» (Собрание законодательства Российской Федерации, 27 ноября 2017 года, № 48, ст. 7240);

8) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 года № 406н «Об утверждении

Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (Российская газета, № 121, 30 мая 2012 года);

9) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15 мая 2012 года № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 52, 24 декабря 2012 года);

10) постановление Правительства автономного округа от 17 сентября 2021 года № 837-П «О вводе в эксплуатацию государственной информационной системы здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа» (Красный Север, спецвыпуск № 75/1, 21 сентября 2021 года);

11) Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации, проживающим на территории автономного округа бесплатной медицинской помощи, утверждаемая постановлением Правительства автономного округа ежегодно.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен на сайте департамента, на Едином портале.».

4. Пункт 20 изложить в следующей редакции:

«20. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

Таблица

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1.	Наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании государственной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на портале «К врачу», на Едином портале, сайте департамента	да/нет	да
2.	Обеспечение обратной связи заявителя с исполнителем государственной услуги с использованием средств связи	да/нет	да

1	2	3	4
3.	Количество обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги	штук	0
4.	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 95
5.	Транспортная доступность государственной услуги – близость остановок общественного транспорта	да/нет	да
6.	Наличие возможности получения государственной услуги в электронном виде (в соответствии с этапами перевода государственных услуг на предоставление в электронном виде)	да/нет	да
7.	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям Административного регламента (места ожидания, места для предоставления государственной услуги, места парковки транспортных средств, места общего пользования)	да/нет	да
8.	Доля заявителей, получивших государственную услугу в сроки, установленные пунктом 8 Административного регламента	%	100
9.	Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги	%	не менее 95
10.	Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	да/нет	да, с момента реализации технической возможности
11.	Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных услуг	да/нет	нет

1	2	3	4
12.	Возможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении лечебно-профилактической организации по выбору заявителя (экстерриториальный принцип)	да/нет	нет
13.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность	раз/минут	1/15 (20)
14.	Обеспечение возможности получения государственной услуги во всех структурных подразделениях лечебно-профилактических организаций	%	100
15.	Обеспечение возможности записи ко всем врачам в структурных подразделениях лечебно-профилактических организаций, указанным в пункте 24.1 Административного регламента	%	100
16.	Доля завершенных заявок записей на прием к врачу, совершенных посредством Единого портала	%	Не менее 20
17.	Доля технических ошибок, по которым заявители не смогли получить услугу посредством Единого портала	%	Не более 30
18.	Доля организационных ошибок, по которым заявители не смогли получить услугу посредством Единого портала	%	Не более 20

».

5. Раздел III изложить в следующей редакции:

«III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

22. Предоставление государственной услуги включает в себя следующую административную процедуру: запись на прием к врачу.

Посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

Запись на прием к врачу

23. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в лечебно-профилактическую организацию через портал «К врачу» и/или с момента реализации технической возможности посредством Единого портала, либо через терминал, установленного в лечебно-профилактической организации, либо обращения в контакт-центр лечебно-профилактической организации по единому телефонному номеру «122» или по номеру телефона контакт-центра лечебно-профилактической организации, либо лично в регистратуру лечебно-профилактической организации.

Государственная услуга предоставляется в той лечебно-профилактической организации, к которой у заявителя есть прикрепление, за исключением оказания медицинской помощи в экстренной форме.

Предоставление государственной услуги посредством терминала, установленного в лечебно-профилактической организации, обеспечивает компонент ГИСЗ ЯНАО ЕЦП в соответствии с требованиями подраздела «Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала» Административного регламента.

При осуществлении записи на прием к врачу через терминал, установленный в лечебно-профилактической организации, заявитель осуществляет самостоятельно внесение необходимых данных в соответствующую интерактивную форму.

Запись на первичный прием к врачу посредством терминала, установленного в лечебно-профилактической организации, осуществляется заявителем самостоятельно на вид назначения «Первичный прием».

В остальных случаях, а также при отсутствии открытых записей на прием посредством терминала, установленного в лечебно-профилактической организации, к лечащему врачу, запись на повторный прием осуществляется пациентом самостоятельно на вид назначения «Повторный прием».

При отсутствии записи на прием к врачу специалист лечебно-профилактической организации обязан информировать дежурного администратора.

Обратившемуся заявителю должен быть сообщен номер телефона или номер кабинета должностного лица (дежурный администратор, заместитель главного врача по медицинской части), уполномоченного решить вопрос о необходимости приема заявителя врачом в день обращения или в другие сроки, установленные территориальной программой государственных гарантий

оказания гражданам Российской Федерации, проживающим на территории автономного округа, бесплатной медицинской помощи.

При обращении заявителя в соответствии с графиком работы лечебно-профилактической организации в контакт-центр лечебно-профилактической организации по единому телефонному номеру «122» или по номеру телефона контакт-центра лечебно-профилактической организации, либо лично в регистратуру лечебно-профилактической организации специалист лечебно-профилактической организации уточняет опросным путем специальность врача, дату и время приема и при наличии свободных для приема соответствующим врачом дат и времени осуществляет внесение необходимых данных в электронный журнал записи на прием, после чего сообщает заявителю дату, время приема, фамилию, имя, отчество, специальность принимающего врача и номера кабинета.

Продолжительность административной процедуры: максимальный срок записи на прием к врачу не более 20 минут.

Результатом выполнения административной процедуры является запись на прием к врачу с указанием даты, времени приема, фамилии, имени, отчества, специальности принимающего врача, номера кабинета.

Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала

24. Государственная услуга предоставляется в электронной форме посредством портала «К врачу» (www.yamalmed.ru), Единого портала (www.gosuslugi.ru).

Лечебно-профилактические организации, предоставляющие государственную услугу в электронной форме, обеспечивают достоверность предоставляемой заявителю информации о расписании врача, талонов для записи, статусах рассмотрения заявки записи на прием к врачу и результатах предоставления государственной услуги.

Запись осуществляется в лечебно-профилактическую организацию, в которой заявителю доступна государственная услуга. Перечень лечебно-профилактических организаций, доступных заявителю для электронной записи зависит от прикрепления заявителя к лечебно-профилактической организации.

Государственная услуга в электронной форме не предоставляется при оказании медицинской помощи в неотложной форме и при оказании медицинской помощи в экстренной форме.

С момента реализации технической возможности административная процедура может быть осуществлена в электронной форме посредством Единого портала для заявителей, прошедших процедуру регистрации и авторизации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре,

обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

Предоставление государственной услуги в электронной форме посредством портала «К врачу» обеспечивает компонент ГИСЗ ЯНАО ЕЦП, посредством Единого портала обеспечивает единая государственная информационная система здравоохранения Российской Федерации (далее – ЕГИСЗ), компонент ГИСЗ ЯНАО ЕЦП.

Взаимодействие компонента ГИСЗ ЯНАО ЕЦП и ЕГИСЗ осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Государственная услуга в электронной форме для осуществления предварительной записи на прием к врачу, включая диагностические исследования и лечебные процедуры (при технической возможности), предоставляется при самостоятельном обращении заявителя в лечебно-профилактическую организацию.

Государственная услуга предоставляется в той лечебно-профилактической организации, к которой у заявителя есть прикрепление.

24.1. Государственная услуга в электронной форме предоставляется в следующих случаях:

1) при обращении заявителя для записи на прием к следующим специалистам:

- врач-терапевт участковый;
- врач-гериатр;
- врач общей практики (семейный врач);
- врач-невролог;
- врач-инфекционист;
- врач-эндокринолог;
- врач-гастроэнтеролог;
- врач-пульмонолог;
- врач-кардиолог;
- врач-нефролог;
- врач-хирург;
- врач-травматолог-ортопед;
- врач-офтальмолог;
- врач-сурдолог;
- врач-онколог;
- врач-сердечно-сосудистый хирург;
- врач-гематолог;
- врач-оториноларинголог;
- врач-уролог;
- врач-фтизиатр;
- врач-психиатр детский;
- врач-психиатр подростковый;

- врач-психиатр-нарколог;
- врач-психиатр детский участковый;
- врач-психиатр подростковый участковый;
- врач-психиатр-нарколог участковый;
- врач-педиатр участковый;
- врач-акушер-гинеколог (детский);
- врач-детский хирург;
- врач-детский уролог-андролог;
- врач-акушер-гинеколог;
- врач-стоматолог-терапевт;
- врач-стоматолог-хирург;
- врач-стоматолог детский;
- врач-стоматолог;

2) при обращении заявителя к лечащему врачу, если заявитель состоит у него на динамическом наблюдении, диспансерном наблюдении (при технической возможности);

3) при обращении заявителя к врачу той же специальности, что и специальность врача, к которому заявитель прикреплен и состоит на динамическом наблюдении, диспансерном наблюдении (при технической возможности);

4) при наличии направления установленной законодательством Российской Федерации формы, в том числе направления на диагностические исследования или лечебные процедуры (при технической возможности).

24.2. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителям предоставляется следующая информация:

- 1) о лечебно-профилактических организациях, в которых заявителю доступна услуга;
- 2) о специалистах, к которым заявителю доступна запись на прием;
- 3) о доступном времени для записи на прием к специалисту;
- 4) о направлениях заявителя (запись по которым доступна).

24.3. Лечебно-профилактическими организациями обеспечивается для электронной записи размещение не менее 80% талонов для записи на прием к врачам всех профилей, оказывающим первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, на период 10 рабочих дней от текущего времени.

Возможность электронной записи прекращается за 24 часа до предполагаемой даты посещения врача.

Запись на первичный прием к врачу осуществляется заявителем самостоятельно посредством портала «К врачу», Единого портала на вид назначения «Первичный прием».

Запись заявителя, для которого открыт листок нетрудоспособности, на повторный прием осуществляется участковым врачом либо врачом-специалистом после завершения первичного приема врача.

В случае отсутствия у заявителя открытого листка нетрудоспособности и при возможности определения точной даты повторного посещения

заявителем, дата посещения назначается лечащим врачом, который производит запись в электронное расписание компонента ГИСЗ ЯНАО ЕЦП для талонов с назначением «Повторный прием».

В остальных случаях, а также при отсутствии открытых записей на прием к лечащему врачу, запись на повторный прием осуществляется пациентом самостоятельно, посредством портала «К врачу», Единого портала на вид назначения «Повторный прием».

Запись заявителя на прием к врачу по одной специализации возможна не более 1 раза в день, а также не более 2 раз в неделю в случае отсутствия невыполненных посещений по данной специальности.

Продолжительность административной процедуры: максимальный срок записи на прием к врачу не более 20 минут.

Результатом выполнения административной процедуры является запись на прием к врачу с указанием даты, времени приема, фамилии, имени, отчества, специальности принимающего врача.

24.4. Шаги записи на прием к врачу посредством портала «К врачу», Единого портала:

Таблица

№ шага	Портал «К врачу»	Единый портал
1	2	3
Запись на прием к врачу. Сценарий выбора медицинской организации		
1	Выбор субъекта Российской Федерации, в котором пользователь хочет получить услугу (ЯНАО)	выбор субъекта Российской Федерации, в котором пользователь хочет получить услугу (ЯНАО)
2	Авторизация через/посредством ЕСИА под учетными данными Единого портала	заполнение информации о пациенте
3	Выбор расписания работы врачей	выбор медицинской организации
4	Выбор специальности врача	выбор медицинской должности и ресурса
5	Выбор даты и время приема	выбор даты и времени записи
6	Подтверждение записи	подтверждение записи
Запись на прием к врачу. Сценарий выбора должности		
1	Не предоставляется	выбор субъекта Российской Федерации, в котором пользователь хочет получить услугу (ЯНАО)
2		заполнение информации о пациенте
3		выбор медицинской должности
4		выбор медицинской организации

1	2	3
5		выбор даты и времени записи
6		подтверждение записи
Запись на прием к врачу. Запись по направлению		
1	Не предоставляется	выбор субъекта Российской Федерации, в котором пользователь хочет получить услугу (ЯНАО)
2		заполнение информации о пациенте
3		выбор доступного направления/поиск направлений
4		выбор даты и времени записи
5		подтверждения записи

24.5. Шаги по отмене записи на прием к врачу посредством портала «К врачу», Единого портала:

Таблица

№ шага	Портал «К врачу»	Единый портал
1	2	3
Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента		
1	Выбор записи в личном кабинете портала «К врачу»	выбор записи в личном кабинете пользователя на Едином портале
2	Передача информации об отмене записи на прием к врачу в компонент ГИСЗ ЯНАО ЕЦП	передача информации об отмене записи на прием к врачу в компонент ГИСЗ ЯНАО ЕЦП
3	Обновление статуса записи в личном кабинет портала «К врачу»	обновление статуса записи в личном кабинете пользователя на Едином портале
Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации		
1	Уведомление пациента в личном кабинете пользователя на портале «К врачу»	получение информации об отмене записи на прием к врачу из компонента ГИСЗ ЯНАО ЕЦП по инициативе медицинской организации
2		уведомление пациента в личном кабинете пользователя на Едином портале

».

6. В подпункте 4 пункта 35 слова «регионального информационного ресурса» заменить словами «портала «К врачу».