



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПРИКАЗ

от «29» 12 2025 года

№ 3006

г. Симферополь

Об утверждении Порядка записи
на прием к врачу, в том числе через
Единый и региональный порталы
государственных и муниципальных услуг,
а также кол-центр Министерства
здравоохранения Республики Крым

В соответствии Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», руководствуясь Методическими рекомендациями № 12-23 «Организация записи на прием к врачу, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные кол-центры (издание третье, переработанное и дополненное)» (утв. ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Министерства здравоохранения РФ 27 сентября 2023 г.), приказом Министерства здравоохранения Республики Крым № 837 от 27.07.2024 «Об организации записи на прием к врачу в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Крым, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе специализированную медицинскую помощь», а также Положением о Министерстве здравоохранения Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 27.06.2014 № 149 (с изменениями),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок записи на прием к врачу, в том числе, через Единый и региональный порталы государственных и муниципальных услуг, а также кол-центр Министерства здравоохранения Республики Крым.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Республики Крым Ляковского А.И.

Министр

А. Натаров

**ПОРЯДОК
ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ, В ТОМ ЧИСЛЕ ЧЕРЕЗ ЕДИНЫЙ И
РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПОРТАЛЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, А ТАКЖЕ КОЛ-ЦЕНТР
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок записи на прием к врачу, в том числе через Единый и региональный порталы государственных и муниципальных услуг, а также кол-центр Министерства здравоохранения Республики Крым (далее – Порядок об организации записи на прием к врачу) определяет сроки и последовательность действий формирования, ведения и актуализации расписания приема в медицинских организациях, маршрутизации пациентов при осуществлении записи на прием, а также перечень и порядок взаимодействия участников процесса.

1.2. Нормативные правовые акты и иные документы, использованные при разработке:

Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Федеральный закон № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных».

Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2003 № 101 «О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой ими должности и (или) специальности».

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16.04.2008 № 176н (ред. от 30.03.2010) «О Номенклатуре специальностей специалистов со средним медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения Российской Федерации».

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07.10.2015 № 700н «О номенклатуре специальностей специалистов, имеющих высшее медицинское и фармацевтическое образование».

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07.03.2018 № 92н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям».

Приказа Минздрава России от 02.05.2023 № 205н «Об утверждении Номенклатуры должностей медицинских работников и фармацевтических работников».

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 24.12.2018 № 911н «Об утверждении требований к государственным информационным системам в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации».

Федерации, медицинским информационным системам медицинских организаций и информационным системам фармацевтических организаций».

Методические рекомендации № 12-23 «Организация записи на прием к врачу, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные кол-центры (издание третье, переработанное и дополненное)» (утв. ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Министерства здравоохранения РФ 27 сентября 2023 г.).

Приказ Министерства здравоохранения Республики Крым от 27.07.2024 № 837 «Об организации записи на прием к врачу в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Крым, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе специализированную медицинскую помощь».

1.3. Запись на прием к врачу доступна:

Дистанционно - с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет http://www.gosuslugi.ru или мобильного приложения «Госуслуги»	Запись доступна в круглосуточном режиме
дистанционно - с использованием Регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее – РПГУ) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет https://crimea.k-vrachu.ru или мобильного приложения «К врачу»	Запись доступна в круглосуточном режиме
по телефону «Горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Крым: 8-800-733-33-12 или короткий номер 122	Запись доступна в часы работы кол-центра
Путем личного обращения в регистратуру медицинской организации или с использованием информационного киоска (инфомата)	Запись доступна в часы работы медицинской организации
Запись по направлению медицинского работника	Запись доступна в часы работы медицинской организации

1.4. Местонахождение и графики работы медицинских организаций подведомственных Министерству, справочные телефоны медицинских организаций и Министерства, адреса их официальных сайтов, публикуются на официальном сайте Министерства, размещенном на Портале Правительства Республики Крым, на стендах непосредственно в медицинских организациях, а также с использованием ЕПГУ, РПГУ.

1.5. Термины и их определения:

Термины	Определение
Слот	Период времени в расписании приема медицинского работника, установленный для оказания единичного случая первичной медико-санитарной помощи (в т.ч. приема одного пациента, проведения одного диагностического исследования, проведения одной лечебной процедуры)
Дистанционная запись	Запись, совершенная гражданами удаленным способом без очного посещения медицинской организации
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

Утвержденное расписание	Типовое расписание, адаптированное с учетом штатной численности и медицинских ресурсов конкретной медицинской организации
ЕМИСЗ РК	Единая медицинская информационная система здравоохранения Республики Крым
Лист ожидания	Механизм сбора заявок на запись к врачу при отсутствии вакантных слотов в расписании с последующей записью в случае появления освободившегося слота в ЕМИСЗ РК

1.6. Запись на прием к врачу осуществляется в ту медицинскую организацию, которую пациент на основании письменного заявления выбрал для оказания медицинской помощи.

1.7. Записаться к врачу можно через законного или уполномоченного представителя в соответствии с действующим законодательством.

1.8. В целях повышения доступности медицинской помощи, оказываемой врачами-специалистами, запись к которым наиболее востребована, сформирован перечень 14 врачебных специальностей, для которых должна быть открыта самостоятельная запись в полном объеме:

№ п/п	Врачебная специальность	№ п/п	Врачебная специальность
1	врач – терапевт участковый	8	врач-психиатр-нарколог
2	врач общей практики (семейный врач)	9	врач-стоматолог
3	врач-акушер-гинеколог	10	врач-стоматолог детский
4	врач-оториноларинголог	11	врач-стоматолог-терапевт
5	врач-офтальмолог	12	врач-детский хирург
6	врач-педиатр участковый	13	врач-хирург
7	врач-психиатр детский (подростковый)	14	врач-фтизиатр

1.9. Основания для отказа записи к врачу:

- отсутствие свободного времени в расписании приема врача;
- гражданин не прикреплен к медицинской организации, к специалистам которого желает записаться;
- отсутствие приема врача-специалиста необходимого профиля в медицинской организации.

1.10. Порядок не распространяется на правоотношения, связанные с оказанием медицинской помощи в неотложной и экстренной формах, а также повторным посещением врача по одному случаю заболевания, назначенным врачом.

2. Осуществление записи на прием к врачу при обращении в регистратуру.

2.1. При обращении/звонке пациента в регистратуру пациент сообщает сотруднику регистратуры номер полиса ОМС, СНИЛС. Также идентификация может осуществляться с использованием документа, удостоверяющего личность, с использованием соответствующего сервиса ЕГИСЗ (Идентификация пациента в МО).

2.2. В случае отсутствия у пациента полиса ОМС, пациент оповещается о возможности получения медицинской помощи в форме неотложной помощи и необходимости обратиться в страховую компанию для оформления полиса.

2.3. Сотрудник регистратуры уточняет у пациента цель обращения. При необходимости в соответствии с целью формируется запись на прием к врачу.

2.4. При отсутствии приема в запрашиваемый период врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), обслуживающего участок, к которому прикреплен пациент, информирует об этом пациента и предлагает записаться на прием к замещающему врачу.

2.5. В случае, если к врачу данной специальности не разрешена самозапись, уточняет у пациента, находится ли он на динамическом наблюдении у врача данной специальности.

2.6. Устанавливает наличие у пациента направления в электронной форме либо на бумажном носителе.

2.7. При отсутствии направления разъясняет пациенту порядок и способы записи на прием к врачу данной специальности и предлагает пациенту записаться на прием к лечащему врачу для получения направления. При желании пациента осуществляет запись на прием к лечащему врачу для получения направления.

2.8. В случае наличия у пациента направления в электронной форме либо на бумажном носителе, а также в случае, если пациент состоит на динамическом наблюдении у врача данной специальности либо в случае записи на прием к врачу, к которому разрешена самостоятельная запись, сотрудник регистратуры:

- выбирает в системе направление (при наличии направления в электронной форме);

- при наличии направления на бумажном носителе указывает в системе его реквизиты (медицинская организация и ФИО, выдавшие направление, диагноз, дата выдачи направления, срок действия направления, обоснование направления);

- выбирает врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту предлагает пациенту выбрать врача с учетом местонахождения доступного филиала медицинской организации (кроме случаев, когда направление выдано к конкретному врачу).

2.9. При осуществлении предварительной записи на диагностические исследования или лечебные процедуры сотрудник регистратуры:

- выбирает в системе направление (при наличии направления в электронной форме);

- при наличии направления на бумажном носителе указывает в системе его реквизиты (медицинская организация и ФИО, выдавшие направление, диагноз, дата выдачи направления, срок действия направления, обоснование направления);

- выбирает в системе наименование кабинета, в котором проводится диагностическое исследование или лечебная процедура;

- проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи, информирует пациента о наличии свободных интервалов и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи.

2.10. При обращении пациента, имеющего право внеочередного обслуживания, предлагает пациенту записаться в удобное для пациента время. В случае если имеющиеся свободные интервалы не устраивают пациента, предлагает прийти в удобное ему время для получения медицинской помощи вне очереди в день обращения.

2.11. При выборе пациентом даты и времени приема вводит в систему дату и время приема врача.

2.12. При наличии направления в бумажной форме вводит в систему реквизиты направления.

2.13. До ввода номера электронной медицинской карты при записи на прием к врачу в доступный филиал медицинской организации:

- сообщает пациенту о необходимости обратиться в регистратуру филиала медицинской организации, в который произведена предварительная запись, для заведения временной медицинской карты амбулаторного больного по месту обращения (в случае отсутствия медицинской карты амбулаторного больного в филиале, в котором произведена предварительная запись);

- информирует пациента о необходимости предоставить на приеме направление на прием к врачу и выписку из медицинской карты амбулаторного больного;

2.14. При отсутствии свободных интервалов предлагает пациенту обратиться:

- к дежурному врачу в порядке электронной очереди, без предварительной записи;

- в случае если запись осуществляется к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому и(или) при желании пациента пойти на прием в день обращения;

- к дежурному администратору;

- в случае если запись осуществляется к врачу-специалисту, на диагностические исследования или лечебные процедуры.

2.15. При обращении пациента по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), медицинского работника, ведущего доврачебный прием, врача-специалиста, оформленного на бумажном носителе, предварительная запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры осуществляется только через регистратуру.

2.16. В случае обращения пациента через кол-центр или регистратуру с целью записи при отсутствии вакантных слотов пациенту предоставляется возможность оставить заявку на включение его в «Лист ожидания».

3. Осуществление записи на прием к врачу с использованием информационного киоска (инфомата)

3.1. При обращении к информационному киоску (инфомату) пациент осуществляет идентификацию путем ввода номера полиса ОМС.

3.2. В случае, если данные о пациенте с представленным номером полиса ОМС отсутствуют в системе, на дисплее информационного киоска отображается сообщение об отсутствии регистрации в системе и о необходимости обратиться в регистратуру.

3.3. При успешной идентификации пациент выбирает из списка специальность, ФИО врача и удобную дату, и время в окне дисплея информационного киоска с доступными временными интервалами, распечатывает талон на прием (по желанию пациента или законного представителя).

3.4. При согласии на оповещение о статусе записи посредством звонка, СМС или электронной почты выбирает способ оповещения, в случае отсутствия в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты вносит их в систему для последующего автоматического оповещения.

3.5. В случае отсутствия свободных слотов пациент оповещается о необходимости использовать для записи кол-центр или регистратуру медицинской организации.

3.6. При осуществлении отмены предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента с использованием информационного киоска, пациент:

- выбирает опцию «Отменить запись»;
- осуществляет идентификацию в системе;
- выбирает запись, которую требуется отменить в списке произведенных ранее записей, и отменяет ее.

4. Осуществление записи на прием к врачу при обращении в кол-центр

4.1. Оператор кол-центра на основании обращения пациента осуществляет его идентификацию.

4.2. Пациент сообщает оператору кол-центра номер полиса ОМС, ФИО, дату рождения. Оператор кол-центра вводит в ЕМИСЗ РК номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, предоставленными пациентом. В случае отсутствия у пациента полиса ОМС, пациент оповещается о возможности получения только неотложной помощи и необходимости обратиться в страховую компанию для оформления полиса.

Далее оператор уточняет у пациента цель обращения. При необходимости в соответствии с целью формируется запись на прием к врачу.

4.3. Оператор кол-центра уточняет у пациента специальность врача, выбирает в системе врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать врача с учетом местонахождения доступного филиала (подразделения) медицинской организации. Проверяет в системе наличие свободных слотов для записи в пределах горизонта записи. При наличии свободных слотов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи. При выборе пациентом даты и времени записи осуществляет его запись и сообщает пациенту реквизиты талона.

4.4. При отсутствии свободных слотов или отказа пациента от предложенных дат и времени записи предлагает пациенту записаться в «Лист ожидания».

4.5. Основанием для внесения изменений в запись на прием к врачу по инициативе пациента является его обращение, а для внесения изменений в запись на прием к врачу по инициативе медицинской организации - отсутствие врача, к которому произведена запись, по причинам его временной нетрудоспособности, командирования, обучения или других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации. При обращении пациента для внесения изменений в запись на прием к врачу оператор кол-центра повторяет действия по поиску и предложению свободных слотов.

4.6. При изменении записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации, она предоставляет информацию об изменении в кол-центр (или структуру, ответственную за формирование расписания). В этом случае осуществляется обзвон пациентов и повторяются шаги по поиску и предложению свободных слотов.

4.7. В случае обращения пациента через кол-центр или регистратуру с целью записи при отсутствии вакантных слотов пациенту предоставляется возможность оставить заявку на включение его в «Лист ожидания».

5. Запись по направлению медицинского работника

5.1. Одним из каналов записи на прием является запись по направлению медицинского работника.

5.2. В случае, если медицинский работник по результатам визита пациента считает необходимым направить пациента на консультацию к другому специалисту, медицинский работник оформляет запись на вакантный слот для повторного приема или приема по направлению, который не является конкурентным.

5.3. Далее осуществляется обратная связь с пациентами через кол-центр или регистратуру.

6. Записи на прием к врачу с использованием ЕПГУ (РПГУ)

6.1. Данный канал записи доступен только в случае прикрепления пациента к медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи.

6.2. Для подачи заявки на прием к врачу через ЕПГУ необходимо зарегистрироваться на портале ЕПГУ. Инструкции и методические материалы по регистрации на ЕПГУ размещены на сайте: [http:// www.gosuslugi.ru/](http://www.gosuslugi.ru/).

6.3. Возможность записи на прием через ЕПГУ доступна при наличии в ЕМИСЗ РК электронной карты пациента с указанием данных о прикреплении пациента к поликлинике. Если при оформлении заявки через ЕПГУ прикрепление не найдено, пациенту необходимо лично обратиться в поликлинику и предоставить документы (паспорт, полис ОМС, СНИЛС) для создания карты в ЕМИСЗ РК и прикрепления к медицинской организации.

6.4. При осуществлении записи на прием к врачу с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) пациент:

- осуществляет идентификацию посредством Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) и выбирает услугу «Запись на прием к врачу» (пациент выбирает объект записи - себя, своих детей или другого человека);

- проверяет корректность персональных данных (своих или гражданина, законным представителем которого он является) или вводит данные другого человека (фамилия, имя, отчество, дата рождения, номер полиса обязательного медицинского страхования [ОМС]);

- при наличии вводит контактные данные пациента (электронная почта, мобильный телефон) и вводит или проверяет регион прикрепления;
- выбирает медицинскую организацию прикрепления, специальность врача, его фамилию, имя, отчество;
- выбирает удобную дату и время приема.
- при желании получать оповещения о статусе записи выбирает способ оповещения (электронная почта, лента сообщений) и в дальнейшем получает оповещение о записи выбранным способом.

6.5. В случае отсутствия свободных слотов или прикрепления к медицинской организации пациент оповещается о необходимости использовать для записи кол-центр или регистратуру медицинской организации.

6.6. Запись к врачу с использованием РПГУ производится в соответствии с пунктами 6.1-6.5 настоящего Порядка.

7. Изменения в запись на прием к врачу.

7.1. Изменения записи на прием к врачу при обращении в регистратуру медицинской организации или кол-центр возможны в отношении даты и времени записи.

7.2. Для внесения изменений в другие реквизиты записи запись необходимо отменить и заново записаться.

7.3. Изменения в запись на прием к врачу может быть осуществлена по инициативе медицинской организации по причине отсутствия врача, к которому был записан пациент.

7.4. В случае отсутствия врача, к которому был записан пациент, сотрудник регистратуры:

- уведомляет пациента об отмене его записи к врачу-специалисту: лично, или уведомлением на электронную почту пациента, указанную им при осуществлении процедуры записи к врачу;
- предлагает записаться к другому врачу-специалисту с указанием даты и времени приема, номера кабинета.

8. Заключительные положения

8.1. Изменения и дополнения в настоящий Порядок могут быть внесены с учетом изменений в действующем законодательстве РФ, а также внесений изменений и дополнений в Методические рекомендации № 12-23 «Организация записи на прием к врачу, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные кол-центры (издание третье, переработанное и дополненное)» (утв. ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Министерства здравоохранения РФ 27 сентября 2023 г.), а также Приказ Министерства здравоохранения Республики Крым от 27.07.2024 № 837 «Об организации записи на прием к врачу в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Крым, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе специализированную медицинскую помощь».