

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

15.02.2021

№ 23

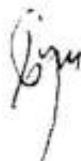
г. Вологда

**Об утверждении Порядка организации приема заявок (запись) на вызов
врача на дом**

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок организации приема заявок (запись) на вызов врача на дом (приложение 1).
2. Утвердить Перечень медицинских организаций области, в которых прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронном виде осуществляется в обязательном порядке (приложение 2).
3. Главным врачам медицинских организаций области, указанных в приложении 2 к настоящему приказу:
 - 3.1. обеспечить прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации в электронном виде;
 - 3.2. организовать проведение разъяснительной работы среди сотрудников медицинской организации и обслуживаемого населения о возможности вызова врача на дом в электронном виде;
 - 3.3. назначить лиц, ответственных за прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, в том числе для оперативного решения вопросов, связанных с осуществлением вызова врача на дом в электронном виде.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника департамента здравоохранения области И.А. Ульяновского.

Начальник департамента



С.П. Бутаков

Приложение 1

Утвержден
приказом департамента
здравоохранения области
от «15» 02 2021 г. № 63

Порядок организации приема заявок (запись) на вызов врача на дом

1. Термины, определения и сокращения.

ЕПГУ - Единый портал государственных услуг РФ <http://gosuslugi.ru>.

Региональный портал - региональный медицинский портал Вологодской области <https://k-vrachu.volmed.org.ru/>

МО - медицинские организации Вологодской области, оказывающие первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, осуществляющие работу с Региональной медицинской информационной системой Вологодской области.

ИС - Региональная медицинская информационная система, используемая в МО для оформления вызова врача на дом.

Услуга - прием заявок (запись) на вызов врача на дом.

Вызов – вызов врача на дом.

Расписание - график, содержащий указание о дате и времени работы врача МО, осуществляющего выход на дом, для оказания первичной медико-санитарной помощи.

Источники записи - способы получения услуги:

- регистратура МО;

- Интернет (ЕПГУ, Региональный портал).

Пациент - лицо, обратившееся к одному из источников записи в целях получения услуги.

Врач – медицинский работник, осуществляющий оказание медицинской помощи на дому.

Обслуживание вызова – оказание медицинской помощи на дому.

ЕСИА - Единая система идентификации и аутентификации.

2. Схема оказания услуги:

2.1. МО осуществляет наполнение и актуализацию расписания в ИС;

2.2. Пациент обращается к одному из источников записи с целью получения услуги;

2.3. Запрос пациента направляется в базу данных ИС. Осуществляется подача заявки путем ввода данных пациента в ИС;

2.4. ИС обрабатывает заявку и подтверждает вызов;

2.5. МО получает из ИС информацию о вызове: Ф.И.О. пациента, дата вызова, повод вызова, адрес.

3. Порядок работы МО при предоставлении услуги

3.1. МО обеспечивает:

своевременное предоставление информации в ИС, необходимой для оказания услуги;

своевременную передачу вызова на участок;

своевременное обслуживание вызова.

Расписание в ИС составляется МО на основании:

- штатного расписания работников;
- графика работы врачей с учетом праздничных, рабочих дней и др.;
- графика отпусков работников МО;
- действующих правил формирования расписания, утвержденных в МО, характеризующихся признаками цикличности (четные/нечетные дни недели), временем начала и окончания работ, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней, табелем учета рабочего времени врачей.

Расписание должно включать следующие параметры и свойства:

- Ф.И.О. врача;
- специализацию (профиль) врача;
- длительность приема по установленным индивидуальным нормам нагрузки врачей амбулаторно-поликлинических учреждений (подразделений) в зависимости от конкретных условий (демографического состава населения, заболеваемости, инвалидности, компактности участков, обеспеченности автотранспортом, эпидемических ситуаций и др.);

- талоны «Вызов врача на дом».

Плановые изменения в расписание (отпуск, изменение графика, учеба) должны быть внесены МО в ИС не позднее, чем за 14 дней до соответствующей даты. Период возможной записи в ИС должен составлять не менее 2 рабочих дней.

В случае необходимости внесения изменений в утвержденное ранее расписание, по решению руководителя МО, ответственный работник незамедлительно вносит изменения в расписание.

3.2. Отмена вызова пациентом. Оповещение пациента об изменениях.

Отказ в предоставлении услуги.

Отмена вызова пациентом осуществляется следующими способами:

- через личный кабинет на Региональном портале;
- через личный кабинет на ЕПГУ;
- по телефонному звонку или при личном обращении в регистратуру

МО.

МО отказывает в предоставлении услуги в случаях, если адрес проживания пациента (адрес вызова) не закреплен за территорией обслуживания МО и (или) пациент не прикреплен на обслуживание к МО,

при этом МО указывает причину отказа от предоставления услуги и уведомляет пациента об отказе от предоставления услуги по телефону или по электронной почте.

4. Порядок подачи пациентом заявки на получение услуги через Региональный портал.

Услуга предоставляется зарегистрированным пользователям Регионального портала.

Подача пациентом заявки на получение услуги через Региональный портал представляет собой процесс внесения записи в журнал вызовов на дом в ИС с указанием Ф.И.О. пациента, адреса проживания, телефона, даты вызова

Возможность получения услуги через Региональный портал доступна при наличии электронной медицинской карты пациента в поликлинике с прикреплением к МО.

Обслуживание вызова возможно только по адресу проживания, указанному в электронной медицинской карте пациента в поликлинике.

Обслуживание вызова осуществляется на текущий день или на следующий день от дня подачи заявки.

5. Порядок подачи пациентом заявки на получение услуги через ЕПГУ
Услуга предоставляется зарегистрированным пользователям ЕПГУ.

Подача пациентом заявки на получение услуги через ЕПГУ представляет собой процесс внесения записи в карту пациента в ИС, с указанием резервируемого временного промежутка в расписании работы врача МО.

Возможность вызова врача на дом через ЕПГУ доступна при наличии электронной медицинской карты пациента в поликлинике с прикреплением к МО. Обслуживание вызова возможно только по адресу проживания, указанному в электронной медицинской карте пациента в поликлинике.

Обслуживание вызова при подаче заявки на получение услуги до 10.00 часов осуществляется в день подачи заявки на получение услуги, при подаче заявки на получение услуги после 10.00 - на следующий день.

6. Порядок подачи пациентом заявки на получение услуги через регистратуру МО.

Подача пациентом заявки на получение услуги через регистратуру МО выполняется по телефону или при личном обращении.

Подача пациентом заявки на получение услуги через регистратуру МО представляет собой процесс внесения записи в журнал вызовов на дом в ИС, с указанием Ф.И.О. пациента, адреса проживания, даты вызова, повода, контактного телефона

Для вызова врача на дом пациент должен представить сотруднику МО:

- Ф.И.О. пациента;
- адрес проживания пациента;
- повод вызова;
- контактный телефон.

Обслуживание вызова при подаче заявки на получение услуги до 14.00 часов осуществляется в текущий день, при подаче заявки на получение услуги после 14.00 - в текущий день или на следующий день от дня подачи заявки.

7. Порядок действий в случае возникновения аварийных ситуаций, обстоятельств непреодолимой силы.

К аварийным ситуациям относятся: отказ сервиса, сбой сервиса.

Отказом ИС следует считать событие, состоящее в полной утрате работоспособности системы и приводящее к недоступности или неправильному функционированию ИС.

Сбоем ИС следует считать событие, состоящее во временной утрате работоспособности системы и приводящее к недоступности или неправильному функционированию ИС.

При обнаружении сотрудниками МО аварийных ситуаций в работе ИС информация об этом незамедлительно (не позднее 30 минут с момента обнаружения) доводится до специалистов технической поддержки ИС в системе трекинга заявок либо по телефону. Техническая поддержка оказывается в порядке и сроки утвержденные регламентом работы технической поддержки. Текст регламента, а также контакты службы технической поддержки размещены на сайте БУЗ ВО «МИАЦ» в разделе «Информатизация здравоохранения».

8. Ответственность участников предоставления услуги.

8.1. Руководитель МО несет персональную ответственность за:

- организацию своевременного представления и актуализации в ИС информации, необходимой для предоставления услуги;
- организацию своевременного обслуживания вызова;
- обеспечение размещения материалов о способах получения Услуги на информационных стендах МО и сайте МО;
- соблюдение настоящего порядка при оказании услуги в МО.

8.2. Директор БУЗ ВО «МИАЦ» несет ответственность за:

- обеспечение технической возможности работы с ИС, Региональным порталом в пределах своих полномочий;
- обеспечение технической поддержки пользователей ИС и посетителей Регионального портала.

Утвержден
приказом департамента
здравоохранения области
от «15.02» 2021 __ г. № 63

**Перечень медицинских организаций области,
в которых вызов врача на дом осуществляется в электронном виде**

1. БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 1»
2. БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 2»
3. БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 3»
4. БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 4»
5. БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 5»
6. БУЗ ВО «Вологодская городская больница № 2»
7. БУЗ ВО «Вологодская детская городская поликлиника »
8. БУЗ ВО «Череповецкая городская поликлиника № 1»
9. БУЗ ВО «Череповецкая городская поликлиника № 2»
10. БУЗ ВО «Череповецкая городская поликлиника № 7» им. П.Я. Дмитриева
11. БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 1»
12. БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 3»
13. БУЗ ВО «Череповецкая городская больница»
14. БУЗ ВО «Медсанчасть «Северсталь»
15. БУЗ ВО «Бабаевская ЦРБ»
16. БУЗ ВО «Бабушкинская ЦРБ»
17. БУЗ ВО «Белозерская ЦРБ»
18. БУЗ ВО «Вашкинская ЦРБ»
19. БУЗ ВО «Великоустюгская ЦРБ»
20. БУЗ ВО «Верховажская ЦРБ»
21. БУЗ ВО «Вожегодская ЦРБ»
22. БУЗ ВО «Вологодская ЦРБ»
23. БУЗ ВО «Вытегорская ЦРБ»
24. БУЗ ВО «Грязовецкая ЦРБ»
25. БУЗ ВО «Кадуйская ЦРБ»
26. БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»
27. БУЗ ВО «Кич-Городецкая ЦРБ» имени В.И.Коржавина
28. БУЗ ВО «Междуреченская ЦРБ»
29. БУЗ ВО «Никольская ЦРБ»
30. БУЗ ВО «Нюксенская ЦРБ»
31. БУЗ ВО «Сокольская ЦРБ»
32. БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ»

33. БУЗ ВО «Тарногская ЦРБ»
34. БУЗ ВО «Готемская ЦРБ»
35. БУЗ ВО «Усть-Кубинская ЦРБ»
36. БУЗ ВО «Устюженская ЦРБ»
37. БУЗ ВО «Харовская ЦРБ»
38. БУЗ ВО «Чагодощенская ЦРБ»
39. БУЗ ВО «Шекснинская ЦРБ»