**Правила записи на прием, консультацию, обследование**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях совершенствования организации амбулаторного приема пациентов, повышения качества оказания амбулаторной медицинской помощи. Правила определяют сроки, условия исполнения и последовательность действий, при осуществлении амбулаторного приема.

1.2. Амбулаторный прием пациентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 323 –ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом № 326–ФЗ от 29.11.2010 г. «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», постановлениями Правительства Российской Федерации, приказами федеральных и региональных органов исполнительной власти в сфере здравоохранения, а также другими нормативными документами, принятыми в установленном законодательством порядке, Уставом ГУЗ  «Кимовская Центральная Районная больница», приказами ГУЗ  «Кимовская ЦРБ», настоящими Правилами, иными локальными актами.

1.3. Амбулаторный прием граждан осуществляется с целью оказания им первичной врачебной и специализированной медико-санитарной помощи за счет средств обязательного медицинского страхования (далее – ОМС), а также за счет средств негосударственных источников финансирования (на основании договоров на оказание платных медицинских услуг, заключенных с физическими лицами, страховыми компаниями и иными юридическими лицами).

1.4. Предоставление медицинских услуг осуществляется по адресам:

Улица Больничная ,д.2

* **Взрослая Поликлиника**
  + понедельник — пятница : с 8.00 до 20.00 ч.
  + суббота — с 8.00 до 18.00 ч.
  + воскресенье — с 9.00 до 15.00 ч
  + телефон регистратуры —8-487-35- **5-37-88**
  + вызов врача на дом — **5-37-88,5-37-79**
  + **Детская Поликлиника**
  + понедельник — пятница : с 8.00 до 20.00 ч.
  + суббота — с 8.00 до 18.00 ч.
  + воскресенье — с 9.00 до 15.00 ч
  + телефон регистратуры — 8-487-35-5-51-85
  + вызов врача на дом — 8-487-35-5-51-85
  + **Женская консультация**
  + понедельник — пятница : с 8.00 до 20.00 ч.
  + суббота — с 8.00 до 18.00 ч.
  + телефон регистратуры — 8-48735 4-06-81
* **Амбулатория врача общей практики №1 п.Епифань ул Красная площадь ,д.16**
  + понедельник — пятница: с 8.00 до 13-00
  + телефон регистратуры – 8-487-35-7-25-03
* **Амбулатория врача общей практики №2 п.Новольвовск,ул Больничная ,д.1**
  + Понедельник, пятница: с 13-00 до 16-00.00 ч.
  + Телефон регистратуры –**8-487-35-3-71-62**

|  |
| --- |
| Апарковский ФАП |
| п. Апарки, ул. Больничная, д. 4,телефон 8-48735 -7-59-39 |
| Часы работы: понедельник – суббота с 09.00 до 15.00,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Бучальский ФЗП |
| с. Бучалки, д. 64,телефон 8-486-35 -7-33-41 |
| Часы работы: понедельник – суббота с 08.00 до 14.00,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Вишневский ФАП |
| дер. Вишнёвая, д. 7 телефон 8-486-35 -3-35-13 |
| Часы работы: понедельник – суббота с 09.00 до 15.00,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Гранковский ФЗП |
| с. Гранки, д. 80, |
| Часы работы: понедельник – суббота с 09.00 до 15.00,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Иваньковский ФЗП |
| с. Иваньково, д. 88, |
| Часы работы: понедельник – суббота с 09.00 до 15.00,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Казановский ФЗП |
| п. Казановка, д. 34,телефон 8-487-35-7-42-36 |
| Часы работы: понедельник, среда, пятница, суббота с 09.00 до 17.30,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Краснопольский ФЗП |
| с. Краснополье, д. 100,телефон-8-487-35-7-58-16 |
| Часы работы: понедельник – суббота с 08.00 до 14.00,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Кропотовский ФЗП |
| дер. Кропотово, д. 103, кв. 2,телефон 8-487-35-7-66-43 |
| Часы работы: понедельник – суббота с 09.00 до 15.00,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Кудашевский ФЗП |
| дер. Кудашево, д. 12 ,телефон 8-487-35-7-53-12 |
| Часы работы: понедельник – суббота с 09.00 до 15.00,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Куликовский ФЗП |
| с. Куликовка, д. 42, |
| Часы работы: понедельник, среда, пятница с 09.00 до 17.30,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Львовский ФЗП |
| дер. Львово, д. 55а,телефон 80487-35-3-11-26 |
| Часы работы: понедельник, среда, пятница, суббота с 09.00 до 17.30,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Молоденский ФЗП |
| с. Молодёнки, д. 53,телефон 8-487-35- 3-36-36 |
| Часы работы: понедельник – суббота с 09.00 до 15.00,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Молчановский ФЗП |
| дер. Молчаново, д. 3,телефон 8-487-35-7-44-20 |
| Часы работы: понедельник – суббота с 09.00 до 15.00,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Муравлянский ФАП |
| с. Муравлянка, д. 48,телефон 8-487-35-7-32-41 |
| Часы работы: понедельник – суббота с 08.00 до 14.00,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Пронский ФЗП |
| пос. Пронь, ул. Заводская, д.6а,телефон 8-487-35-7-51-39 |
| Часы работы: вторник, четверг с 09.00 до 17.30,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Сухановский ФЗП |
| с. Суханово, д. 71,телефон 8-487-35-7-43-41 |
| Часы работы: понедельник – суббота с 09.00 до 15.00,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Табольский ФЗП |
| с. Таболо, д. 46,телефон 8-487-35-7-54-19 |
| Часы работы: вторник, четверг с 09.00 до 17.30,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Черемуховский ФЗП |
| с. Черемухово, д. 32,телефон 8-487-35-7-31-10 |
| Часы работы: понедельник – суббота с 14.30 до 17.30,  воскресенье - выходной |

|  |
| --- |
| Хитровщинский ФЗП |
| с. Хитровщина, д. 20 ,телефон 8-487-35-7-55-32 |
| Часы работы: вторник, четверг с 09.00 до 17.30  воскресенье - выходной |

Сроки проведения консультаций врачей-специалистов не должны превышать **14 календарных дней**со дня обращения пациента в медицинскую организацию.

Сроки проведения диагностических инструментальных

(рентгенографические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать **14 календарных дней** со дня назначения

Сроки проведения компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать **30 календарных дней** со дня назначения.

1.5. Медицинские услуги оказываются на основании лицензий на осуществление медицинской деятельности.

1.6. Услуга записи и регистрации пациентов на прием к врачу (далее– услуга) предоставляется всем гражданам, обратившимся в медицинскую организацию.

1.7. Регистратура является структурой поликлинического отделения, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию пациентов на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

**ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ РЕГИСТРАТУРЫ:**

* запись пациентов на прием
* систематизированное хранение медицинской документации пациентов, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей.

**ПОРЯДОК ЗАПИСИ НА ПРИЁМ.**

Запись пациентов на прием осуществляется:

* через портал государственных услуг Тульской области **doctor71.ru** (круглосуточно);
* через Инфомат (Информационный киоск) в поликлиническом отделении в часы работы;
* через ЕДС  (по многоканальному телефону) **8-800-450-33-03 — с 800до 2000.**
* через регистратуру при личном обращении пациентов с острыми состояниями.
* Доступность расписания приема врачей **по 14 день.**

При наличии показаний для осмотра профильным специалистом пациенты направляются на консультативный прием к врачу-специалисту поликлиники или

в межмуниципальный лечебно- диагностический центр ГУЗ «Новомосковская городская клиническая больница». В Новомосковском межмуниципальном диагностическом центре ведут консультативный прием все необходимые врачи-специалисты (бесплатно по направлениям  от участкового врача).

Период ожидания, согласно территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Тульской области  медицинской помощи на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов, составляет **10 рабочих дней** со дня обращения пациента

Исключение могут составлять случаи, когда врач находится на листке нетрудоспособности и на это время в поликлиническом отделении нет замещающего специалиста.

В таких случаях производится обзвон пациентов, постановка в лист ожидания врача и, по возможности, перенаправление на прием к специалистам межмуниципального лечебно- диагностического центра ГУЗ «Новомосковская городская клиническая больница».

В поликлинических отделениях предусматривается регулирование потока пациентов посредством талонной системы приема пациентов врачами. Непосредственное руководство работой регистратуры в поликлиническом отделении осуществляет старший регистратор , уполномоченный на осуществление организации и контроля работы регистратуры.

В случае явки пациента без предварительной записи пациент записывается через регистратуру к дежурному врачу. Время приема пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с регистратором

На первичном приеме в случае необходимости дальнейшего лечения лечащий врач записывает пациента  на повторный приём, согласовывая с ним  дату и время приема или предлагает ему самостоятельно записаться любым удобным для него способом (по желанию пациента). В случае необходимости переноса приема оператор кол-центра (**Сall center**)  заблаговременно сообщает пациенту по телефону.

Для осуществления записи оператором/администратором пациент называет:

* свои фамилию, имя и отчество (при наличии)
* телефон для связи
* специальность врача
* дату приема.

Оператор /администратор предлагает выбрать пациенту время и дату приема к врачу в соответствии и с учетом наличия свободного времени в графике приема врача.

Для записи на первичный прием/консультацию/обследование необходимо при себе иметь:

* документ, удостоверяющий личность
* полис ОМС
* страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда РФ
* контактный телефон.

Гражданин должен предоставить оригиналы документов, либо копии документов, заверенные надлежащим способом. Требования регистратора о предъявлении документов, не указанных выше, для предоставления медицинской услуги не допускаются. На основании сведений, полученных от гражданина, регистратор/ администратор вносит реестровую запись.

Регистратор/оператор/администратор медицинской организации производит запись с учетом пожеланий гражданина в соответствии с расписанием приема врача.

Информацию об изменения в расписании уточняйте по телефону регистратуры.

При телефонном обращении необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе:

* фамилию, имя и отчество;
* номер полиса ОМС и страховую медицинскую компанию
* страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда РФ
* свои паспортные данные;
* номер контактного телефона.

Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом регистратора медицинской организации **не позднее, чем за 8 часов** до назначенного времени приема.

Пациент при первичном обращении в поликлинику (по предварительной записи или без) обращается в регистратуру, где ему оформляется медицинская карта, в которую заносятся следующие сведения о пациенте:

* фамилия, имя, отчество (полностью)
* пол
* дата рождения (число, месяц, год)
* адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о регистрации)
* серия, номер паспорта
* гражданство
* серия, номер полиса ОМС, наименование страховой организации
* согласие на обработку персональных данных
* информированное согласие на медицинскую помощь

Граждане, имеющие право внеочередного обслуживания, могут воспользоваться этим правом и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке во временные промежутки, выделенные в расписании врача для приема граждан в порядке очередности.

Категории граждан, имеющих право на внеочередное медицинское обслуживание:

* ветераны войны
* члены семей погибших (умерших) инвалидов войны
* участники Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий
* участники ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции
* граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалиды вследствие Чернобыльской катастрофы
* другие льготные категории граждан

Указанные категории граждан имеют право на первоочередное медицинское обслуживание в виде проведения консультации врача-специалиста, обследования и диспансерного наблюдения на основании документа, подтверждающего категорию гражданина.

Время приёма должно совпадать с назначенным пациенту временем,  Возможно ожидание приема. Время ожидания не более  тридцати минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда медицинский работник участвует в оказании экстренной/неотложной помощи другому пациенту или гражданину льготной категории, о чём пациенты, ожидающие приёма, должны быть проинформированы персоналом поликлиники.

Время, отведенное на приём больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определяется в соответствии с действующими расчетными нормативами.

Объём диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется лечащим врачом.

Пациентам, обратившимся в амбулаторно-поликлиническое учреждение, рекомендуется до приёма врачом посетить флюорографический кабинет **1 раз в год.**

При возникновении проблем, вопросов и пожеланий по форме  записи просим Вас обращаться к администрации поликлиники или в письменном обращении  в «**Ящик замечаний и предложений**», который находится возле  регистратуры.

**Медицинская карта**является собственностью поликлиники и должна храниться в  поликлинике , **на руки не выдается**, а переносится регистраторами в кабинеты. Не разрешается вынос амбулаторной карты из поликлиники без согласования с Администрацией. Выдача амбулаторной карты на руки осуществляется  по разрешению руководителя на основании письменного заявления после регистрации в специальном журнале в регистратуре. Карта должна быть выдана в заклеенном и опечатанном виде под подпись  лично в руки  пациента.

Выдача амбулаторной карты родственникам, не являющимся законными представителями пациента, **запрещается**.

Очередность к врачу-терапевту участковому, врачу общей практики, возможна от одного до пяти рабочих дней. Сроки ожидания приема врачей — специалистов  при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме – **не более 10 рабочих дней** с момента обращения.

Проведение диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании  первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме н**е более 14 рабочих дней.**

**Отделение неотложной медицинской** помощи  работает

 ежедневно с 08-00-20-00 –понедельник-воскресенье

 телефон для вызова:  **8 (48735)-5-37-88, 5-46-40,5-37-79**

 Неотложная медицинская помощь лицам, обратившимся в медицинскую организацию с признаками неотложных состояний, оказывается в кабинете неотложной помощи амбулаторно-поликлинического учреждения **безотлагательно**. Неотложная медицинская помощь на дому осуществляется медицинским персоналом кабинета в течение **не более 2 часов** после поступления обращения больного или иного лица об оказании неотложной медицинской помощи на дому, в соответствии с Положением об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению, утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

Время ожидания медицинского работника амбулаторно-поликлинической службы для обслуживания на дому не должно превышать **восьми часов** с момента регистрации вызова. Плановая медицинская помощь в стационарных условиях предоставляется гражданам в порядке очередности в рамках утвержденных объемов.

**Проведение ФГДС** осуществляется ежедневно с понедельника по пятницу по направлению врача,  который информирует пациента о необходимости проведения соответствующей подготовки. Дата, время, место проведения диагностического исследования указано в направлении.

**Флюорографическое обследование**

проводится пациенту в день обращения без предварительной записи по направлению врача или при самостоятельном обращении, согласно режиму работы кабинета:

по адресу ул.Ленина д.3

* ***ежедневно******с понедельника по пятницу с 08.00 до 13.00***

***вторник с 13.00-17.00***

**Электрокардиография**

проводится пациенту по направлению врача. Кабинет ЭКГ осуществляет приём пациентов *ежедневно с понедельника  по пятницу с 8.00 до 20.00.*

**Ультразвуковое исследование**

Направление осуществляется лечащим врачом, который информирует пациента о необходимости проведения соответствующей подготовки. Дата, время, место проведения диагностического исследования указано в направлении.

**Рентгенологическое обследование** осуществляется по направлению лечащего врача поликлиники, который информирует пациента о необходимости проведения соответствующей подготовки. Рентгенологическое обследование выполняется: по адресу ул. Больничная, д.2 –стационар 1 этаж

**Маммография*:***

*ежедневно с понедельника по пятницу   с 13.00 — 16.00*

по адресу ул.Больничная,д.2 –стационар 1 этаж

**Забор и приём биоматериала**

на **клинический анализ крови, общий анализ мочи, анализ кала, анализ мокроты** осуществляется по направлению врача в клинико-диагностическую лабораторию без талонов и предварительной записи в кабинетах  с 8.00 до 10.00 ежедневно с понедельника по пятницу

Забор биоматериала на **биохимический анализ крови** осуществляется по направлению лечащего врача, без предварительной записи в процедурном кабинете  с 8.00 до 10.00 ежедневно с понедельника по пятницу включительно.

Забор биоматериала у пациентов с экстренной патологией осуществляется в день обращения.

 по адресу ул.Больничная,д.2