

Приказ Департамента здравоохранения г. Москвы от 25 мая 2015 г. N 413  
"Об утверждении регламента предоставления услуги "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры"

В соответствии с постановлением Правительства Москвы от 20.01.2015 N 16-ПП "Об автоматизированной информационной системе города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы" и в целях обеспечения качества и доступности первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы приказываю:

1. Утвердить Регламент предоставления услуги "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры" (далее - Регламент) согласно [приложению](#) к настоящему приказу.

2. Руководителям медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, обеспечить соблюдение [Регламента](#) при организации предварительной записи пациентов на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в электронном виде.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Департамента здравоохранения города Москвы А.В. Погонина.

Министр Правительства Москвы,  
руководитель  
Департамента здравоохранения  
города Москвы

А.И. Хрипун

Приложение  
к приказу Департамента  
здравоохранения г. Москвы  
от 25 мая 2015 г. N 413

**Регламент  
предоставления услуги "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры"**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования**

Регламент предоставления услуги "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры" с использованием функциональных возможностей автоматизированной информационной системы города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы" (далее - Регламент) устанавливает последовательность административных процедур (действий) по осуществлению предварительной записи на

прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры пациентом самостоятельно или по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием, для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, первого и второго уровней, в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы, а также внесению изменений и отмены такой записи (далее - услуга).

Регламент устанавливает порядок взаимодействия сотрудников медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, при предоставлении услуги с пациентами, обращающимися за получением услуги, а также порядок использования пациентами терминала самозаписи (далее - информационный киоск) при получении услуги.

Регламент не распространяется на правоотношения, связанные с оказанием медицинской помощи в неотложной и экстренной формах.

## 1.2. Термины и определения

Для целей настоящего регламента используются следующие термины и определения:

**Горизонт записи** - период времени, на который разрешена запись через ЕМИАС, исчисляемый от даты обращения.

**Лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

**Автоматизированная информационная система города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы"** (далее - **ЕМИАС** или **система**) - государственная информационная система города Москвы, обеспечивающая автоматизацию процессов организации и оказания медицинской помощи населению в городе Москве, в том числе предоставление услуги "Предварительная запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры" в электронном виде.

**Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)** - федеральная государственная информационная система, обеспечивающая, в том числе предоставление услуг государственных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

**Медицинская организация** - медицинская организация государственной системы здравоохранения города Москвы, осуществляющая первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, выбранная пациентом для получения медицинской помощи самостоятельно, а также по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием (далее - медицинская организация).

**Полис обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС)** - один из следующих документов:

- 1) полис ОМС - документ, удостоверяющий право застрахованного лица на

бесплатное оказание медицинской помощи, выданный лицам, застрахованным по программе обязательного медицинского страхования, в городе Москве и в других субъектах Российской Федерации;

2) временное свидетельство обязательного медицинского страхования - документ, подтверждающий оформление полиса ОМС и удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, действительный до момента получения полиса ОМС, но не более тридцати рабочих дней с даты его выдачи.

**Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы (далее - Портал государственных услуг города Москвы)** - государственная информационная система города Москвы, обеспечивающая, в том числе предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, учреждениями города Москвы, а также услуг организаций (<http://pgu.mos.ru>).

**Уровень оказания первичной медико-санитарной помощи** - совокупность функциональных задач, выполняемых медицинскими работниками, подразделениями медицинской организации в рамках трехуровневой системы организации оказания первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, населению города Москвы в соответствии с правовыми актами Департамента здравоохранения города Москвы.

**Центр телефонных обращений (далее - ЦТО)** - служба записи на прием к врачам города Москвы: (495) 539-30-00.

### **1.3. Наименование организаций, предоставляющих услугу**

Предоставление услуги осуществляют медицинские организации государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней.

Запись осуществляется в ту медицинскую организацию, которую выбрал пациент для оказания медицинской помощи.

### **1.4. Описание услуги**

Наименование услуги - предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры.

Услуга предоставляется при самостоятельном обращении пациента в медицинскую организацию для осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры, а также по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием.

Услуга предоставляется в следующих случаях:

1) при обращении пациента в медицинскую организацию к врачам тех специальностей, к которым разрешена самостоятельная запись на прием в соответствии с требованиями правовых актов Департамента здравоохранения города Москвы;

2) при обращении к лечащему врачу пациента, состоящего у него на

динамическом наблюдении;

3) при обращении к врачу той же специальности, что и специальность врача, к которой пациент прикреплен на динамическое наблюдение;

4) при наличии направления установленной формы врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста на конкретные дату и время на прием к врачу медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, а также медицинских работников, ведущих доврачебный прием на прием к врачу медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого уровня;

5) при наличии направления установленной формы на диагностические исследования или лечебные процедуры в подразделения медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь первого и второго уровней.

### 1.5. Круг заявителей

Пациентом является физическое лицо, обратившееся за предоставлением услуги для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи.

От имени пациента с запросом о предоставлении услуги может обратиться представитель пациента (далее также именуемый пациент).

### 1.6. Правовые основания для предоставления услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

1) [Федеральным законом](#) от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";

2) [Федеральным законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

3) [Федеральным законом](#) от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

4) [приказом](#) Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи";

5) [приказом](#) Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению";

6) [Законом](#) города Москвы от 17.03.2010 N 7 "Об охране здоровья в городе Москве";

7) [приказом](#) Департамента здравоохранения города Москвы и Московского городского фонда обязательного медицинского страхования от 05.10.2012 N 1067/147 "Об утверждении Порядка прикрепления граждан, застрахованных по ОМС, к государственным учреждениям здравоохранения города Москвы, оказывающим первичную медико-санитарную помощь";

8) **приказом** Департамента здравоохранения города Москвы от 29.05.2012 N 494 "О мерах по дальнейшему совершенствованию организации оказания амбулаторно-поликлинической помощи детскому населению в городе Москве";

9) **приказом** Департамента здравоохранения города Москвы от 20.12.2012 N 1470 "Об оптимизации работы по ведению записи на прием к врачу в электронном виде".

## 1.7. Способы предоставления услуги

1.7.1. Услуга предоставляется одним из следующих способов:

1) путем личного обращения либо телефонного звонка в регистратуру медицинской организации (далее - регистратура), запись доступна в часы работы регистратуры;

2) путем обращения в **ЦТО** или колл-центр медицинской организации (при наличии) по телефону, запись доступна в часы работы ЦТО или колл-центра медицинской организации;

3) с использованием информационного киоска, запись доступна в часы работы медицинской организации;

4) с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), запись доступна в круглосуточном режиме;

5) с использованием Портала государственных услуг города Москвы, запись доступна в круглосуточном режиме;

6) с использованием мобильных приложений ЕМИАС, запись доступна в круглосуточном режиме;

7) с использованием Интернет-ресурсов, подключенных к ЕМИАС в части сервиса электронной записи на прием к врачу на основании соглашения об информационном сотрудничестве, заключенного между Департаментом информационных технологий города Москвы и Интернет-ресурсом.

1.7.2. Предварительную запись на прием к врачу либо на диагностическое исследование или лечебные процедуры по направлению, оформленному на бумажном носителе и при отсутствии в системе соответствующего электронного направления можно произвести в регистратуре медицинской организации, обратившись лично либо по телефону или через оператора **ЦТО**.

1.7.3. Пациент, опоздавший на прием к врачу, на диагностическое исследование или на лечебную процедуру по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента.

При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру пациента осуществляется дежурным администратором или руководителем структурного подразделения медицинской организации в рамках **горизонта записи**.

1.7.4. При отсутствии возможности явиться на прием к врачу, на диагностические исследования или лечебные процедуры по произведенной предварительной записи пациент обязан сообщить об отмене записи в регистратуру или в ЦТО, либо самостоятельно отменить запись в информационном киоске, через Портал государственных услуг города Москвы, через мобильные приложения ЕМИАС, через Интернет-ресурсы, подключенные к ЕМИАС.

## 1.8. Документы (сведения), необходимые для предоставления услуги

Для предоставления услуги пациент предоставляет следующие документы (сведения):

1) При идентификации в регистратуре - полис ОМС, или иной документ, содержащий штрих-код для идентификации с использованием сканера, или социальную карту москвича или универсальную электронную карту, либо номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

2) При идентификации в информационном киоске - полис ОМС или иной документ, содержащий штрих-код для идентификации с использованием сканера, или социальную карту москвича или универсальную электронную карту.

3) При идентификации в ЦТО - номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

4) При идентификации на Портале государственных услуг города Москвы - номер полиса ОМС и дату рождения.

5) При идентификации в мобильном приложении ЕМИАС - номер полиса ОМС и дату рождения.

6) При идентификации на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) - логин (или СНИЛС) и пароль.

7) При идентификации в Интернет-ресурсах - номер полиса ОМС и дату рождения.

Законный представитель пациента представляет документы (сведения), идентифицирующие пациента и удостоверяющие его права.

## **1.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуги**

Услуга предоставляется бесплатно.

## **1.10. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги**

1.10.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах медицинских организаций, а также адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении услуги, адресах электронной почты медицинских организаций, обращение в которые необходимо для получения услуги, предоставляется по справочным телефонам, на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы ([www.mosgorzdrav.ru](http://www.mosgorzdrav.ru)) в информационно-коммуникационной сети "Интернет", непосредственно в медицинских организациях, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных услуг города Москвы.

1.10.2. Для получения информации по вопросам предоставления услуги, пациент обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в медицинскую организацию, предоставляющую услугу, либо через ЦТО или через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Портал государственных услуг города Москвы.

1.10.3. Информирование (консультирование) по вопросам предоставления услуги осуществляется сотрудниками регистратуры медицинских организаций, операторами ЦТО. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- порядок предоставления услуги;
- перечень документов (сведений), необходимых для предоставления услуги;
- время и способы предоставления услуги;

- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых сотрудниками медицинских организаций в ходе предоставления услуги.

1.10.4. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

1.10.5. Информация по вопросам предоставления услуги размещается:

- на информационных стендах медицинских организаций;
- на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы ([www.mosgorzdrav.ru](http://www.mosgorzdrav.ru)) в информационно-коммуникационной сети "Интернет";
- на официальных сайтах медицинских организаций;
- в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

Размещаемая информация может содержать, в том числе:

- извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления услуги;
- текст регламента;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

## **2. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения**

Предоставление услуги включает в себя следующие процессы:

- 1) идентификация пациента в системе;
- 2) осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры:
  - при обращении в регистратуру;
  - с использованием информационного киоска;
  - при обращении в ЦТО;
  - с использованием мобильных приложений ЕМИАС;
- 3) осуществление предварительной записи на прием к врачу:
  - с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
  - с использованием Портала государственных услуг города Москвы;
- 4) внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента:
  - при обращении в регистратуру;
  - при обращении в ЦТО;
- 5) внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации;
- 6) отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента:
  - при обращении в регистратуру;
  - при обращении в ЦТО;
  - с использованием информационного киоска;
  - с использованием Портала государственных услуг города Москвы;
  - с использованием мобильных приложений ЕМИАС;

7) отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации.

Процессы предоставления услуги посредством Интернет-ресурсов описаны на соответствующих Интернет-ресурсах.

## 2.1. Идентификация пациента в системе

2.1.1. Основанием для начала процедуры идентификации пациента в системе является обращение пациента.

2.1.2. При обращении в регистратуру:

2.1.2.1. Пациент предоставляет сотруднику регистратуры полис ОМС, или социальную карту москвича, или универсальную электронную карту, либо сообщает номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

2.1.2.2. Сотрудник регистратуры проводит идентификацию:

- при идентификации посредством считывания штрих-кода полиса ОМС, или социальной карты москвича или универсальной электронной карты подносит штрих-код идентификационного документа к считывающему устройству;

- при идентификации по номеру полиса ОМС, ФИО и дате рождения вводит в систему номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, представленными пациентом.

В случае если штрих-код на идентификационном документе пациента отсутствует, не считывается либо если идентификация осуществляется по номеру полиса ОМС, сотрудник регистратуры по согласованию с пациентом распечатывает штрих-код и передает штрих-код пациенту для последующей самостоятельной идентификации и записи пациента через информационный киоск.

Идентификация пройдена, если данные о пациенте найдены в системе.

В случае если данные о пациенте отсутствуют в системе, сотрудник регистратуры информирует пациента об отсутствии регистрации пациента в системе и предлагает зарегистрироваться.

2.1.3. При обращении к информационному киоску пациент выбирает способ идентификации путем использования данных штрих-кода полиса ОМС, социальной карты москвича или универсальной электронной карты и подносит идентификационный документ к считывающему устройству информационного киоска.

При успешной идентификации пациента на дисплее информационного киоска отображается окно выбора действий пользователя. 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.

2.1.4. При обращении в ЦТО пациент сообщает оператору ЦТО номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

Оператор ЦТО вводит в систему номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, представленными пациентом.

Идентификация пройдена, если данные о пациенте найдены в системе.

В случае если данные о пациенте отсутствуют в системе, оператор ЦТО информирует пациента об отсутствии регистрации в системе и предлагает обратиться в регистратуру медицинской организации, к которой прикреплен пациент.

2.1.5. Идентификация пациента с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.



2.1.6. Идентификация пациента с использованием Портала государственных услуг города Москвы осуществляется посредством ввода номера **полиса ОМС** и даты рождения.

2.1.7. При идентификации пациента с использованием мобильных приложений ЕМИАС пациент в случае первичного обращения к мобильному приложению ЕМИАС - создает новый профиль пользователя, в случае повторных обращений - выбирает созданный профиль.

## **2.2. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры**

### **2.2.1. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в регистратуру**

Основанием для осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в регистратуре является обращение пациента за получением услуги.

Сотрудник регистратуры:

- 1) осуществляет идентификацию пациента в системе;
- 2) уточняет у пациента специальность врача, наименование диагностического исследования или лечебной процедуры;
- 3) 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;
- 4) в случае, если к врачу данной специальности не разрешена самозапись, уточняет у пациента, находится ли он на динамическом наблюдении у врача данной специальности;
- 5) устанавливает наличие у пациента направления в электронной форме либо на бумажном носителе;
- 6) 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;
- 7) 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:
  - 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);
- 8) 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.

9) 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;

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;

11) при выборе пациентом даты и времени приема вводит в систему дату и время приема врача;

12) при наличии направления в бумажной форме вводит в систему реквизиты направления;

13) распечатывает талон и передает его пациенту;

14) до введения 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 представить на приеме направление на прием к врачу и выписку из медицинской карты амбулаторного больного для представления их на приеме в соответствии с требованиями правовых актов Департамента здравоохранения города Москвы;

15) 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;

16) при выборе пациентом даты и времени приема уточняет согласие пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты;

17) при согласии пациента на оповещение и отсутствии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты уточняет их у пациента и вносит в систему для последующего автоматического оповещения.

Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

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.

### **2.2.2. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры с использованием информационного киоска**

При самостоятельном осуществлении предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры с использованием информационного киоска пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;
- 2) выбирает в информационном киоске опцию "Записаться на прием" и выбирает из сформированного системой списка специальность и ФИО врача;
- 3) при наличии в электронной форме направления врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), медицинского работника, ведущего доврачебный прием, врача-специалиста выбирает опцию "Записаться по направлению", находит соответствующее направление, а при записи на прием к врачу дополнительно выбирает ФИО врача (если направление не содержит указания на конкретного врача и если запись доступна более чем к одному врачу-специалисту);
- 4) выбирает удобную дату и время в окне дисплея информационного киоска с доступными временными интервалами, распечатывает талон на прием;
- 5) при согласии на оповещение о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты выбирает способ оповещения в разделе "Мои данные", в случае отсутствия в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты вносит их в систему для последующего автоматического оповещения.

В случае отсутствия свободных интервалов для записи на дисплее информационного киоска, о чем отображается соответствующее информационное сообщение, пациент вправе обратиться в регистратуру медицинской организации.

### **2.2.3. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в ЦТО**

Основанием осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в ЦТО является обращение пациента за получением услуги.

Оператор ЦТО:

- 1) осуществляет идентификацию пациента в системе;
- 2) уточняет у пациента специальность врача либо название диагностического исследования или лечебной процедуры;
- 3) проверяет:
  - наличие направления на прием к врачу данной специальности либо диагностическое исследование или лечебную процедуру;
  - либо возможность самозаписи к врачу данной специальности;
  - либо наличие прикрепления на динамическое наблюдение врачу данной специальности;
- 4) при отсутствии возможности записи к врачу данной специальности либо на диагностическое исследование или лечебную процедуру (в случае отсутствия

электронного направления либо прикрепления на динамическое наблюдение к врачу данной специальности) разъясняет пациенту порядок записи на прием к врачу данной специальности либо диагностическое исследование или лечебную процедуру, предлагает пациенту записаться на прием к врачу-терапевту-участковому, врачу-педиатру участковому для получения направления. При желании пациента осуществляет запись на прием к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому для дальнейшего получения направления;

5) при возможности записаться к врачу данной специальности либо на диагностическое исследование или лечебную процедуру:

- выбирает в системе ФИО врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать ФИО врача с учетом местонахождения доступного филиала медицинской организации;

- если врач, обслуживающий участок, к которому прикреплен пациент, в запрашиваемый период не ведет прием, то информирует об этом пациента и предлагает записаться на прием к замещающему врачу;

6) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах **горизонта записи**;

7) при наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время приема;

8) при выборе пациентом даты и времени приема вводит в систему дату и время приема и сообщает пациенту реквизиты талона;

9) до введения электронной медицинской карты при предварительной 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;

- информирует пациента о необходимости представить на приеме направление на прием к врачу и выписку из медицинской карты амбулаторного больного для представления их на приеме в соответствии с требованиями правовых актов Департамента здравоохранения города Москвы;

10) при отсутствии свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема 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, врачу общей практики (семейному врачу) 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;

11) при выборе пациентом даты и времени приема уточняет согласие пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты;

12) при согласии пациента на оповещение и отсутствии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты уточняет их у пациента и вносит в систему для последующего автоматического оповещения.

Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

#### **2.2.4. Предварительная запись на прием к врачу с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)**

При получении услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) запись возможна только к дежурным врачам.

При осуществлении предварительной записи с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;
- 2) выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись, вид услуги, медицинскую организацию;
- 3) выбирает удобную дату и время приема.

Пациент при желании получать оповещения о статусе записи выбирает способ оповещения. Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

По прибытии в медицинскую организацию на прием пациент обращается в регистратуру для подтверждения записи на прием.

### **2.2.5. Предварительная запись на прием к врачу с использованием Портала государственных услуг города Москвы**

При осуществлении предварительной записи с использованием Портала государственных услуг города Москвы пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;
- 2) выбирает направление на прием к врачу данной специальности либо на диагностическое исследование или процедуру;
- 3) выбирает ФИО врача (номер кабинета в случае диагностических исследований или лечебных процедур), к которому необходимо произвести запись; вместе с ФИО врача и номером кабинета на дисплее отображается [медицинская организация](#), в которой данный врач ведет прием либо проводятся диагностическое исследование или лечебная процедура;
- 4) выбирает удобную дату и время приема в окне с доступными для записи интервалами.

При наличии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты пациента и при его согласии на получение оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, получает оповещение о записи выбранным способом.

### **2.3. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента при обращении в регистратуру или ЦТО**

Основанием внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента в регистратуре медицинской организации или через [ЦТО](#) является обращение пациента за получением услуги.

Изменения предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в ЦТО возможны в отношении даты и времени записи. Для внесения изменений в другие реквизиты записи при обращении в ЦТО, запись необходимо отменить и заново записаться.

Сотрудник регистратуры (оператор ЦТО):

- 1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется изменить, а именно

специальность и ФИО врача или кабинет, дату и время записи;

2) выбирает запись, которую необходимо изменить;

3) в случае, если соответствующей записи не обнаружено, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи и о возможности записаться заново;

4) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи;

5) при наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время;

6) вводит в систему дату и время предварительной записи, выбранные пациентом;

7) при личном обращении пациента в регистратуру распечатывает талон записи и передает его пациенту, при обращении по телефону - сообщает пациенту реквизиты талона;

8) в случае отсутствия свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема:

- информирует пациента об отсутствии возможности выбора альтернативных даты и времени записи и предлагает пациенту либо отменить запись, либо оставить запись без изменения;

- если пациент предпочитает оставить запись без изменения, по желанию пациента при личном обращении в регистратуру - распечатывает дубликат талона и передает его пациенту, при обращении по телефону - информирует пациента о реквизитах талона записи;

- если пациент предпочитает отменить запись, то отменяет запись;

9) при выборе пациентом даты и времени уточняет желание пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты;

10) при желании пациента получать оповещения и отсутствии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты, уточняет их у пациента и вносит в систему для последующего автоматического оповещения.

Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

## **2.4. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации**

2.4.1. Основанием для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации является:

1) отсутствие врача, к которому произведена запись, отсутствие возможности провести диагностическое исследование или лечебную процедуру в период времени, на который произведена запись, по причинам командирования, обучения, в других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации;

2) отсутствие врача по причине его временной нетрудоспособности.

2.4.2. Сотрудник регистратуры:

1) выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, ту запись, которую требуется изменить;

2) проверяет наличие свободных интервалов для записи в пределах **горизонта записи**, у данного врача и у других врачей той же специальности;

3) при наличии свободных интервалов связывается с пациентом доступным

способом, а именно по телефону, посредством смс, по электронной почте и информирует его о необходимости изменения записи, наличии свободных интервалов времени и предлагает выбрать из них наиболее удобную дату и время.

4) при согласии пациента изменить запись и выборе им новой даты и времени сотрудник регистратуры:

- вводит в систему указанный пациентом интервал для записи;

- подтверждает изменение записи в системе;

- при последующем личном обращении пациента распечатывает новый талон и передает его пациенту, при обращении по телефону или иным способом - сообщает пациенту реквизиты нового талона для последующего распечатывания в информационном киоске;

5) при отказе пациента от предложенных интервалов для записи инициируют процесс отмены записи, уведомив об этом пациента;

6) при выборе пациентом даты и времени уточняет желание пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, если такое желание не было зафиксировано при первичном обращении;

7) при желании пациента получать оповещения и отсутствии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты, уточняет их у пациента и вносит в систему для последующего автоматического оповещения.

Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

## **2.5. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента**

### **2.5.1. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента при обращении в регистратуру или ЦТО**

Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента в регистратуре медицинской организации или ЦТО является личное обращение пациента в регистратуру либо по телефону к сотруднику регистратуры (оператору ЦТО) с запросом об отмене записи и идентификация пациента в системе.

Сотрудник регистратуры (оператор ЦТО):

- 1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется отменить;

- 2) выбирает запись, которую необходимо отменить из списка актуальных записей, сформированных системой, и отменяет ее;

- 3) в случае если актуальных записей не обнаружено, или в списке записей отсутствует запись, соответствующая запросу пациента, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи.

Если пациент при первичном обращении изъявил желания получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, то пациент получает оповещение об отмене записи выбранным способом.

### **2.5.2. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием информационного киоска**

При осуществлении отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием информационного киоска пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;
- 2) выбирает опцию "Отменить запись";
- 3) выбирает запись, которую требуется отменить в списке произведенных ранее записей, и отменяет ее.

Если пациент при первичном обращении изъявил желание получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, то пациент получает оповещение об отмене предварительной записи выбранным способом.

## **2.6. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации**

Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации является:

- 1) отсутствие свободных интервалов, доступных для изменения записи;
- 2) отказ пациента от изменения даты и времени записи по инициативе медицинской организации.

Сотрудник регистратуры выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, ту запись, которую требуется отменить и отменяет ее.

В случае отмены записи в связи с невозможностью внесения изменений в произведенную запись сотрудник регистратуры предлагает пациенту:

- обратиться к дежурному врачу в порядке электронной очереди;
- записаться к другому врачу данной специальности.

Если пациент при первичном обращении изъявил желание получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, то пациент получает оповещение об отмене предварительной записи выбранным способом.