

**Порядок оказания услуги «Запись на прием
к врачу через Интернет» в ГБУ РМЭ
«Поликлиника № 4 г. Йошкар-Олы»**

1. Порядок осуществления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу», предоставляемой в электронном виде ГБУ РМЭ «Поликлиника № 4 г. Йошкар-Олы» (далее - услуга), разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой услуги.
2. На получение услуги имеют право физические лица (далее - получатели услуги):
 - граждане Российской Федерации (законные представители, доверенные лица);
 - иностранные граждане, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации.
3. При подаче заявки необходимо указать следующую информацию о гражданине:
 - фамилия, имя, отчество;
 - номер страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования граждан или СНИЛС или паспортные данные;
 - дата и время наиболее подходящего времени прихода на прием к врачу;
 - при записи на прием к врачу-специалисту - информация о наличии направления на прием.
4. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:
 - отсутствие приема специалиста необходимого профиля в поликлинике;
 - отсутствие свободных талонов на прием к нужному специалисту;
 - отсутствие лицензии учреждения на данный вид медицинской деятельности.
5. Прием заявок (запись) на прием к врачу может осуществляться через следующими способами:
 - Через портал государственных услуг “Госуслуги” по электронному адресу: gosuslugi.ru (далее - Портал);
 - Посредством Регионального портала медицинских услуг (далее - РПМУ) по электронному адресу: <https://portal12.is-mis.ru>.
 - с помощью терминала установленного в холле учреждения ГБУ РМЭ «Поликлиника № 4 г. Йошкар-Олы»;

- электронного приложения для мобильных устройств “К врачу” (поставщик РТ МИС ЕЦП);
- при личном обращении в кол-центр по номеру телефона 600-117.

6. Талоны для предварительной записи на прием к врачу публикуются регистратором (оператором) посредством внутреннего функционала РТ МИС ЕЦП с доступностью до 14 дней вперед. Предварительная запись на прием к врачу доступна в день приема. График работы специалистов доступен для ознакомления на официальном сайте ГБУ РМЭ «Поликлиника № 4 г. Йошкар-Олы» <https://mari-el.gov.ru/ministries/minzdrav/gp4/pages/> (далее - Сайт) в разделе меню “Расписание работы”, который корректируется ежедневно в конце рабочего дня в соответствии с режимом работы врачей, оказывающих услугу.

7. Услуга предварительной записи оказывается при выходе на Портал гражданина или оператора (сотрудника) регистратуры. При наличии терминала для электронной самозаписи, целесообразно присутствие специалиста по обучению населения правилам пользования терминалом.
8. Информация о процедуре предоставления услуги сообщается гражданам при личном обращении в регистратуру учреждения, по номеру телефона регистратуры (т. 60-01-17), а также размещается на сайте (о перечне документов, необходимых для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги, о сроках и порядке предоставления услуги, о времени приема врачей).
9. При обращении граждан лично или по телефону оператор (сотрудник) регистратуры подробно, в корректной форме информирует о наличии записи на прием к врачу, точной дате и времени, осуществляет запись на прием к врачу путем внесения данных о пациенте в соответствующее диалоговое окно программного комплекса.
10. При осуществлении записи на прием к врачу через терминал, обратившийся гражданин осуществляет самостоятельно внесение необходимых данных в соответствующее диалоговое окно.
11. Просмотр заявок граждан, подтверждение записи на прием к врачу, информирование гражданина о предоставлении услуги производятся оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в часы работы поликлиники по мере поступления заявок.
12. Формирование списка граждан, записавшихся на прием к врачу, производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в конце рабочего дня, предшествующего дню приема. Обновление и пополнение информации о

наличии свободных талонов на прием к врачам производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно на недельный период.

13. Корректировка подтвержденной информации электронного журнала записи на прием производится оператором (сотрудником) регистратуры по требованию гражданина (звонок в регистратуру или посещение им регистратуры). Информация в электронном журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и пациент имели возможность запланировать время на прием и посещение учреждения.
14. В случае отмены приема врача формируется список пациентов, которых оператор (сотрудник) регистратуры должен известить об изменении в расписании и предложить другую дату и время приема специалиста. Сотрудники регистратуры извещают гражданина об изменении даты и времени приема по телефону или через Интернет, если указан электронный адрес гражданина. Если гражданин по каким-то причинам не может в назначенное время явиться на прием, он обязан известить об этом оператора (сотрудника) регистратуры по телефону, лично или через Интернет (снять заявку через личный кабинет на Портале), не позднее, чем за 24 часа до назначенного времени приема.
14. Исполнение услуги осуществляется бесплатно.
15. По желанию гражданина возможен прием на платной основе. В этом случае запись осуществляется в отдельно выделенное время.
16. Консультирование о порядке предоставления услуги осуществляется ответственным сотрудником регистратуры в рабочее время по телефону или при личном обращении в порядке общей очереди. Консультирование осуществляется по следующим вопросам:
 - о перечне документов, необходимых для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги;
 - о сроках и порядке предоставления услуги;
 - о времени приема врачей;
 - о порядке обжалования действий или бездействия должностных лиц в ходе предоставления услуги.
17. Контроль за предоставлением услуги в ГБУ РМЭ «Поликлиника № 4 г. Йошкар-Олы» осуществляется заместителем главного врача по медицинской части.
18. Заявители имеют право на обжалование действия (бездействия) или решения, осуществляемого (принимаемого) в ходе выполнения настоящего Порядка.

Обжалование действия (бездействия), решения осуществляется в письменном виде.

19. Персональная ответственность специалистов ГБУ РМЭ «Поликлиника № 4 г. Йошкар-Олы» закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.