

Приказ Департамента здравоохранения г. Москвы от 12 марта 2021 г. N 209  
"Об утверждении Регламента предоставления услуги "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры"

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Правительства Москвы от 15 ноября 2011 года N 546-ПП "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве" и постановлением Правительства Москвы от 7 февраля 2012 года N 23-ПП "О доступе физических лиц, в том числе зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц к подсистеме "личный кабинет" государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы", постановлением Правительства Москвы от 20 января 2015 года N 16-ПП "Об автоматизированной информационной системе города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы", в целях оптимизации процессов предоставления государственных услуг в электронном виде, актуализации правовых актов Департамента 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) (приложение 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. Признать утратившими силу:

- приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 25 мая 2015 года N 413 "Об утверждении регламента предоставления услуги "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры";

- приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 15 марта 2017 года N 176 "О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 25 мая 2015 года N 413".

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

Министр Правительства Москвы,  
руководитель Департамента  
здравоохранения города Москвы

А.И. Хрипун

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

**I. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования**

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

1.1.2. 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.

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

**1.2. 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 (далее - медицинская организация).

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

- **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;

- **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, интегрированный с официальным сайтом Мэра Москвы (далее - Портал)** - 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 ([mos.ru](http://mos.ru)).

**Центр телефонных обращений (далее - ЦТО)** - служба записи на прием к врачам города Москвы: 8 (495) 539-30-00.

**Единая медицинская справочная служба города Москвы (далее - ЕМСС)** - 122.

### **1.3. Организации, предоставляющие услугу**

1.3.1. 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.

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

### **1.4. Описание услуги**

1.4.1. Наименование услуги: "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры, в том числе путем выбора цели посещения".

1.4.2. 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 фельдшера, врача-педиатра, врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием.

1.4.3. Услуга предоставляется в следующих случаях:

- при обращении пациента в медицинскую организацию к врачам тех специальностей, к которым открыта самостоятельная запись на прием в соответствии с требованиями правовых актов Департамента здравоохранения города Москвы;
- при обращении пациента к лечащему врачу;
- при обращении к врачу (или врачу его замещающему по соответствующей специальности) пациента, состоящего у него на диспансерном наблюдении;
- при наличии у пациента направления установленной формы на прием к врачу-специалисту медицинской организации для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи;
- при наличии направления установленной формы на диагностические исследования или лечебные процедуры в подразделения медицинских организаций.

### **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:

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Федеральным законом от 29 ноября 2010 года N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Законом города Москвы от 17 марта 2010 года N 7 "Об охране здоровья в городе Москве";
- приказом Минздравсоцразвития России от 26 апреля 2012 года N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи";
- приказом Минздравсоцразвития России от 15 мая 2012 года N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению";
- приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 29 мая 2012 года N 494 "О мерах по дальнейшему совершенствованию организации оказания амбулаторно-поликлинической помощи детскому населению в городе Москве";
- приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 20 декабря 2012 года N 1470 "Об оптимизации работы по ведению записи на прием к врачу в электронном виде";
- приказом Департамента здравоохранения города Москвы и Московского городского фонда обязательного медицинского страхования от 27 апреля 2015 года N 335/142 "Об утверждении Регламента прикрепления и учета граждан, застрахованных по ОМС, к медицинским организациям государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающим первичную медико-санитарную помощь и включенным в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС города Москвы, с использованием ЕМИАС".

## 1.7. Способы предоставления услуги

1.7.1. Услуга предоставляется одним из следующих способов:

- путем личного обращения по номеру ЕМСС - 122 (круглосуточно), либо телефонного звонка на стойку информации/медицинский пост медицинской организации, запись доступна в часы работы медицинской организации;
- путем обращения в ЦТО или колл-центр медицинской организации (при наличии) по телефону, запись доступна через ЦТО или колл-центр медицинской организации (в часы работы);
- с использованием информационного киоска, запись доступна в часы работы медицинской организации;
- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), запись доступна в круглосуточном режиме;
- с использованием Портала, запись доступна в круглосуточном режиме;
- с использованием мобильных приложений ЕМИАС, запись доступна в круглосуточном режиме;
- 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. При отсутствии в системе соответствующего электронного направления можно произвести предварительную запись на прием к врачу либо на диагностическое исследование или лечебные процедуры по направлению, оформленному на бумажном носителе, на стойке информации/медицинском посту медицинской организации, обратившись лично в медицинскую организацию.

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 пациенту необходимо сообщить об отмене записи на стойку информации/медицинский пост или в ЦТО, ЕМСС либо самостоятельно отменить запись в информационном киоске, через Портал, через мобильные приложения ЕМИАС, через интернет-ресурсы, подключенные к ЕМИАС.

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

1.8.1. Для предоставления услуги пациент предоставляет следующие документы (сведения):

При идентификации на стойке информации/медицинском посту медицинской организации - полис ОМС, или иной документ, содержащий штрихкод для идентификации с использованием сканера, или социальную карту или номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

При идентификации в информационном киоске - полис ОМС, или иной документ, содержащий штрихкод для идентификации с использованием сканера, или социальную карту.

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

При идентификации на Портале - логин и пароль. Сведения необходимые для предоставления услуги: номер полиса ОМС, дата рождения.

При идентификации в мобильном приложении ЕМИАС - номер полиса ОМС и дату

рождения.

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

При идентификации в интернет-ресурсах - номер полиса ОМС и дату рождения.

1.8.2. 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, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и на Портале.

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, ЕМСС через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или через Портал.

1.10.3. Информирование (консультирование) по вопросам предоставления услуги осуществляется сотрудниками стойки информации/медицинского поста медицинских организаций, операторами ЦТО, ЕМСС.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

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

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

### **2.1. Предоставление услуги включает в себя следующие процессы:**

Идентификация пациента в системе.

Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры:

- при обращении на стойку информации/медицинский пост;
- при обращении в ЦТО и ЕМСС;
- с использованием информационного киоска;
- с использованием Портала;
- с использованием мобильных приложений ЕМИАС;
- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента:

- при обращении на стойку информации/медицинский пост;
- при обращении в ЦТО и ЕМСС;
- с использованием информационного киоска;
- с использованием Портала;
- с использованием мобильных приложений ЕМИАС;
- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации:

- при обращении на стойку информации/медицинский пост;
- при обращении в ЦТО и ЕМСС;
- с использованием информационного киоска;
- с использованием Портала;
- с использованием мобильных приложений ЕМИАС;
- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента:

- при обращении на стойку информации/медицинский пост;
- при обращении в ЦТО и ЕМСС;
- с использованием информационного киоска;
- с использованием Портала;
- с использованием мобильных приложений ЕМИАС;
- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

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.

### **2.2. Идентификация пациента в системе**

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

2.2.2. При обращении на стойку информации/медицинский пост:

2.2.2.1. Пациент предоставляет сотруднику стойки информации/медицинского поста полис ОМС, социальную карту либо сообщает номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

2.2.2.2. Сотрудник стойки информации/медицинского поста проводит идентификацию:

- при идентификации посредством считывания штрихкода полиса ОМС, или социальной карты подносит штрихкод 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 штрихкод на идентификационном документе пациента отсутствует, не считывается либо если идентификация осуществляется по номеру полиса ОМС, сотрудник стойки информации/медицинского поста по согласованию с пациентом распечатывает штрихкод и передает штрихкод пациенту для последующей самостоятельной идентификации и записи пациента через информационный киоск.

Идентификация пройдена, если данные о пациенте найдены в системе.

2.2.3. При обращении к информационному киоску пациент выбирает способ идентификации путем использования данных штрихкода полиса ОМС или социальной 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 на стойку информации/медицинский пост.

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

Оператор ЦТО, ЕМСС 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, ЕМСС информирует пациента об отсутствии регистрации в системе и предлагает обратиться на стойку информации/медицинский пост медицинской организации, к которой прикреплен пациент.

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

2.2.6. Идентификация пациента с использованием Портала осуществляется путем получения им стандартного доступа к подсистеме "личный кабинет" в соответствии с приложением 2 к постановлению Правительства Москвы от 7 февраля 2012 года N 23-ПП "О доступе физических лиц, в том числе зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц к подсистеме "личный кабинет" государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы".

Для получения стандартного доступа к подсистеме "личный кабинет" физическое лицо получает упрощенный доступ к подсистеме "личный кабинет", указывает в соответствующем разделе подсистемы "личный кабинет" страховой номер обязательного пенсионного страхования в целях его подтверждения в информационных системах Пенсионного фонда Российской Федерации и осуществляет иные необходимые действия в соответствии с постановлением Правительства Москвы от 7 февраля 2012 года N 23-ПП "О доступе физических лиц, в том числе зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц к подсистеме "личный кабинет" государственной информационной системы "Портал

государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы".

2.2.7. 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.

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

#### **2.3.1. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении на стойку информации/медицинский пост**

2.3.1.1. Основанием для осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры на стойке информации/медицинском посту медицинской организации является обращение пациента за получением услуги.

2.3.1.2. Сотрудник стойки информации/медицинского поста:

Осуществляет идентификацию пациента в системе.

Уточняет у пациента специальность врача, наименование диагностического исследования или лечебной процедуры.

При отсутствии приема в запрашиваемый период врача-педиатра, врача-терапевта, 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.

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

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

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

В случае наличия у пациента направления в электронной форме либо на бумажном носителе, а также в случае, если пациент состоит на наблюдении у врача, 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 (наименование медицинской организации и ФИО медицинского работника, 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).

2.3.1.3. При осуществлении предварительной записи на диагностические исследования или лечебные процедуры сотрудник стойки информации/медицинского поста:

Выбирает в системе направление (при наличии направления в электронной форме).

При наличии направления на бумажном носителе указывает в системе его реквизиты (наименование медицинской организации и ФИО медицинского работника, 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.

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.

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

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

Распечатывает талон и передает его пациенту (по желанию пациента или законного представителя).

При отсутствии свободных интервалов предлагает пациенту обратиться:

- к дежурному врачу в порядке электронной очереди без предварительной записи - в случае если запись осуществляется к врачу-педиатру, врачу-терапевту, 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.

2.3.1.4. При выборе пациентом даты и времени приема уточняет согласие пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты.

2.3.1.5. 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.

2.3.1.6. Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

2.3.1.7. При обращении пациента по направлению врача-педиатра, врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), медицинского работника, ведущего доврачебный прием, врача-специалиста, оформленному на бумажном носителе, предварительная запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры осуществляется только через стойку информации/медицинский пост.

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

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

- осуществляет идентификацию в системе;

- выбирает в информационном киоске опцию "Записаться на прием" и выбирает из сформированного системой списка специальность и ФИО врача, в том числе путем выбора цели посещения;

- при наличии в электронной форме направления врача-педиатра, врача-терапевта, 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);

- выбирает удобную дату и время в окне дисплея информационного киоска с доступными временными интервалами, распечатывает талон на прием (по желанию пациента или законного представителя);

- 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.

2.3.2.2. В случае отсутствия свободных интервалов для записи на дисплее информационного киоска, о чем отображается соответствующее информационное сообщение, пациент вправе обратиться на стойку информации/медицинский пост медицинской организации.

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

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

2.3.3.2. Оператор ЦТО, ЕМСС:

Осуществляет идентификацию пациента в системе.

Уточняет у пациента специальность врача либо название диагностического исследования или лечебной процедуры.

Проверяет:

- наличие направления на прием к врачу данной специальности, диагностическое исследование или лечебную процедуру;

- либо возможность самозаписи к врачу данной специальности;

- либо наличие прикрепления на динамическое наблюдение к врачу данной специальности.

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-педиатру, врачу-терапевту, 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;

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.

Проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи.

При наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время приема.

При выборе пациентом даты и времени приема вводит в систему дату и время приема и сообщает пациенту реквизиты талона.

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-педиатру, врачу-терапевту, 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.

При выборе пациентом даты и времени приема уточняет согласие пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты.

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.

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

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

- осуществляет идентификацию в системе;
- выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись, вид услуги, медицинскую организацию, в том числе путем выбора цели посещения;
- выбирает удобную дату и время приема.

2.3.4.2. Пациент при желании получать оповещения о статусе записи выбирает способ оповещения и в дальнейшем получает оповещение о записи выбранным способом.

2.3.4.3. По прибытии в медицинскую организацию на прием пациент обращается на стойку информации/медицинский пост для подтверждения записи на прием.

#### **2.3.5. Предварительная запись на прием к врачу с использованием Портала**

2.3.5.1. При осуществлении предварительной записи с использованием Портала пациент:

Осуществляет идентификацию на Портале;

Заполняет интерактивную форму, предоставляя следующие данные:

- серия и номер полиса ОМС;
- дата рождения заявителя;
- выбор цели посещения;
- выбор даты и времени в свободном временном интервале в пределах горизонта записи.

В "личном кабинете" на Портале заявитель получает информацию о статусе записи в форме электронного уведомления.

2.3.5.2. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента при обращении на стойку информации/медицинский пост медицинской организации или ЦТО, ЕМСС.

Основанием для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента на стойке информации/медицинском посту медицинской организации или через ЦТО, ЕМСС является обращение пациента за получением услуги.

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

2.3.5.3. Сотрудник стойки информации/медицинского поста (оператор ЦТО, ЕМСС):

Уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется изменить, а именно

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

Выбирает запись, которую необходимо изменить.

В случае, если соответствующей записи не обнаружено, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи и о возможности записаться заново.

Проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи.

При наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время.

Вводит в систему дату и время предварительной записи, выбранные пациентом.

При личном обращении пациента на стойку информации/медицинский пост распечатывает талон записи и передает его пациенту, при обращении по телефону - сообщает пациенту реквизиты талона.

2.3.5.3. 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 на стойку информации/медицинский пост 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.

При выборе пациентом даты и времени уточняет желание пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты.

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.

2.3.5.2. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием Портала.

При осуществлении внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием Портала пациент:

Осуществляет идентификацию на Портале.

Заполняет интерактивную форму:

- серия и номер полиса ОМС;

- дата рождения заявителя;

- информация о выбранной заявителем записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры, для ее идентификации и изменения;

- информация о вновь выбранной наиболее удобной дате и времени для записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в свободном временном интервале в пределах горизонта записи.

В "личном кабинете" на Портале заявитель получает информацию о статусе записи в форме электронного уведомления.

## **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:

- 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;

- отсутствие врача по причине его временной нетрудоспособности.

#### 2.4.2. Сотрудник стойки информации/медицинского поста:

- выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, запись, которую требуется изменить;

- проверяет наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи у данного врача и у других врачей той же специальности;

- 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.

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;

- при отказе пациента от предложенных интервалов для записи инициирует процесс отмены записи, уведомив об этом пациента;

- 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;

- 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 на стойку информации/медицинский пост или ЦТО, ЕМСС**

2.5.1.1. Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента в регистратуре медицинской организации или ЦТО, ЕМСС является личное обращение пациента на стойку информации/медицинский пост либо по телефону к сотруднику регистратуры (оператору ЦТО, ЕМСС) с запросом об отмене записи и идентификация пациента в системе, а также с помощью мобильного приложения EMIAS.INFO.

2.5.1.2. Сотрудник стойки информации/медицинского поста (оператор ЦТО, ЕМСС):

- уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется отменить;

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

- 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 желание 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:

- осуществляет идентификацию в системе;
- выбирает опцию "Отменить запись";
- 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.

### **2.5.3. Отмена записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием Портала**

При осуществлении отмены записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента на Портале заявитель:

Проходит идентификацию на Портале.

Заполняет интерактивную форму:

- серия и номер полиса ОМС;
- дата рождения заявителя;
- отмена существующей записи.

В "личном кабинете" на Портале заявитель получает информацию о статусе записи в форме электронного уведомления.

### **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:

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

Сотрудник стойки информации/медицинского поста 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 стойки информации/медицинского поста 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.

### **III. Контроль за исполнением настоящего Регламента**

Текущий контроль за исполнением положений настоящего Регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется ответственным должностным лицом Департамента здравоохранения города Москвы.

### **IV. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента здравоохранения города Москвы и его должностных лиц**

4.1. Заявитель имеет право подать в досудебном (внесудебном) порядке жалобу на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц, государственных гражданских служащих Департамента здравоохранения города Москвы.

4.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы, утвержденным постановлением Правительства Москвы от 15 ноября 2011 года N 546-ПП "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве", постановлением Правительства Москвы от 21 февраля 2006 года N 112-ПП "О Регламенте Правительства Москвы" и приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 3 декабря 2009 года N 1590 "О Регламенте Департамента здравоохранения города Москвы".