

Утверждаю  
Главный врач ГАУЗ «СП №2»  
С.Д. Аюшиев  
к приказу 1-ОД от 09.01.2024г.

### Порядок предварительной записи на прием в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2»

Первичная специализированная медико-санитарная помощь (далее - ПСМСП) в ГАУЗ «СП№2» в амбулаторных условиях в плановой форме оказывается по предварительной записи в плановом порядке:

- через колл-центр по номеру 122;
- через личный кабинет портала государственных услуг сайта <https://www.gosuslugi.ru>.

Неотложная помощь при обращении с острой болью оказывается в день обращения в течение не более 2 часов.

Оказание ПСМСП в амбулаторных условиях в плановой форме осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РБ № 851-ОД от 01.11.2023 г. «Об организации записи на прием к врачу в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Бурятия». Сроки ожидания плановой ПСМСП согласно Программе государственных гарантий не превышают 14 рабочих дней.

Информация о порядке записи пациентов на прием к врачу размещается на информационном стендах, на официальном сайте поликлиники в сети Интернет: <http://stom2yy.ru>, также может быть представлена гражданам по телефону колл-центра поликлиники 122, по телефону горячей линии 89244580131.

Расписание на врачей специалистов открывается на 14 рабочих дней вперед, каждый день с утра с 8:00 продлевается на 1 последующий рабочий день.

При обращении пациентов в колл-центр, регистратуру для получения талона предварительной записи администратор колл-центра\регистратуры вписывают данные пациентов (Ф.И.О., адрес, телефон, данные страхового полиса) в медицинскую информационную систему (далее МИС) с указанием удобного для пациентов времени приема (при их наличии), при этом администратор должен:

- идентифицировать пациента по базе данных МИС;
- при необходимости, актуализировать паспортные данные пациента в МИС;
- определить услугу и профиль врача в МИС, к которому производится запись на прием;
- осуществить запись пациента в МИС на прием к врачу;
- информировать пациента о произведенной учетной записи;
- информировать пациента о способах записи пациента на прием к врачу, в том числе о возможности отмены записи через интернет, при обращении по телефону контакт-центра или в регистратуру;

- отменить запись пациента в МИС на прием к врачу, при соответствующем обращении пациента в учреждение.

В случае опоздания пациента на более 10 минут - прием врача возможен при наличии у медицинского работника свободного времени (в рамках рабочей смены) или после повторной записи на прием в другое время.

Основанием для отказа и (или) приостановления записи на врачебный прием в плановой форме является:

-нарушение пациентом общепринятых норм поведения (оскорбление сотрудников и пациентов поликлиники, неадекватное демонстративное поведение, алкогольное или токсическое опьянение и др.).

- отсутствие либо наличие неполного перечня документов, которые пациент должен предоставить для записи на плановый врачебный прием

- невозможность осуществить запись на врачебный прием по причине объективно возникшей проблемы – внезапной болезни врача, технической неисправности медицинского (диагностического) оборудования и др. В случае краткосрочной форс-мажорной ситуации (поломка компьютера, отсутствие связи и др.) администратор имеет право отложить процедуру записи.

Если имеются основания для отказа в предоставлении услуги по записи на прием врача и (или) диагностическую услугу, но пациент настаивает на ее предоставлении, администратор направляет пациента к заведующему отделением, а в сложных случаях, выходящих за рамки компетенции заведующего отделением - к заместителю главного врача лечебной работе.

При изменении даты и времени приема в расписании с существующими записями пациентов, осуществляется процедура переноса записей на другой день и время с обязательным уведомлением пациента по телефону или с использованием других способов оповещения не позднее, чем за 1 день до приема.

Основанием для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу является:

- отсутствие врача, к которому произведена запись по причинам командировки, обучения и в других случаях в соответствии с приказом главного врача;  
-отсутствие врача по причине временной нетрудоспособности.

Врач ведет прием строго в соответствии с очередностью пациентов, записанных на прием предварительно, за исключением случаев оказания неотложной медицинской помощи. Об оказании неотложной медицинской помощи врач обязан уведомить очередных пациентов.

Неотложная стоматологическая помощь с 20.00-08.00 оказывается в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РБ № 998-ОД от 15.12.2023 г. «Об утверждении Правил оказания медицинской помощи при стоматологических заболеваниях в Республике Бурятия».

Платная медицинская помощь оказывается согласно Положению о порядке предоставления платных медицинских услуг в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2».