

Протокол № 3
заседания Общественного Совета
по вопросам независимой оценки качества работы
при ГУЗ «Тульский областной противотуберкулёзный диспансер № 1»

от 29.08.2024 г. Время проведения: 14 часов.

Присутствовали:

члены Общественного Совета по вопросам независимой оценки качества работы при ГУЗ «Тульский областной противотуберкулёзный диспансер № 1»: Мальченко А. И., Белых Н. Г., Саноян Я. А., Харитошкин Б. А., Сидорова А. Г.;

приглашённый – заместитель главного врача диспансера по клинико-экспертной работе Демьянов А. В.

Председатель – Мальченко А. И.

1. Слушали: сообщение ЗГВ по КЭР Демьянова А.В. об административном регламенте по предоставлению государственной услуги «Запись на прием к врачу» (доклад прилагается).

Постановили: 1) Принять сообщение к сведению, отметив, что недостатков в работе по записи к врачу не выявлено.

Председатель Общественного Совета

Мальченко А. И.

В целях улучшения доступности оказания медицинской помощи гражданам на территории Тульской области, на основании Положения о министерстве здравоохранения Тульской области, действует административный регламент по предоставлению государственной услуги «Запись на прием к врачу».

Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Запись на прием к врачу» (далее – Административный регламент, государственная услуга соответственно) определяет стандарт предоставления государственной услуги, устанавливает сроки и последовательность административных процедур государственных учреждений здравоохранения Тульской области (далее – Учреждения) при предоставлении государственной услуги. Заявителями являются граждане Российской Федерации.

Получение сведений о местах нахождения и графике работы Учреждения, осуществляется посредством:

- размещения информации на сайте учреждения, а так же на <http://doctor71.ru>;

- посредством телефонной связи 8-800-450-33-03 (график работы с 8.00 до 20.00); по указанным телефонам регистратуры Учреждения;

4. Консультации по порядку предоставления государственной услуги осуществляются сотрудниками Учреждения при непосредственном обращении гражданина в поликлинику или по телефону.

Информация от граждан, обратившихся в Учреждения по поводу предоставления государственной услуги через сайт или контактный центр, поступает в регистратуру Учреждения.

Для получения государственной услуги «Запись на прием к врачу» через интернет, гражданину необходимо зайти на сайт <http://doctor71.ru>.

На сайте можно просмотреть перечень специалистов, ведущих прием, наличие свободных талонов на прием к данным специалистам, выбрать или предоставить необходимую информацию:

- поликлинику обслуживания;
- специалиста, к которому желает записаться на прием;
- желаемую дату и время приема;
- телефон для связи (предпочтительно);
- электронный адрес.

Корректировка подтвержденной информации электронного журнала записи на прием производится 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 к врачу.

Об изменениях в расписании работы врача пациента информирует автоматический смс-шлюз.

Если гражданин по каким-либо причинам не может в назначенное время явиться на прием к врачу, он должен известить об этом сотрудника регистратуры, либо отказаться от приема посредством использования сайта <http://doctor71.ru>.

Запись может быть осуществлена по телефону, лично при непосредственном обращении в регистратуру.

Составление расписания приема врача включает в себя:

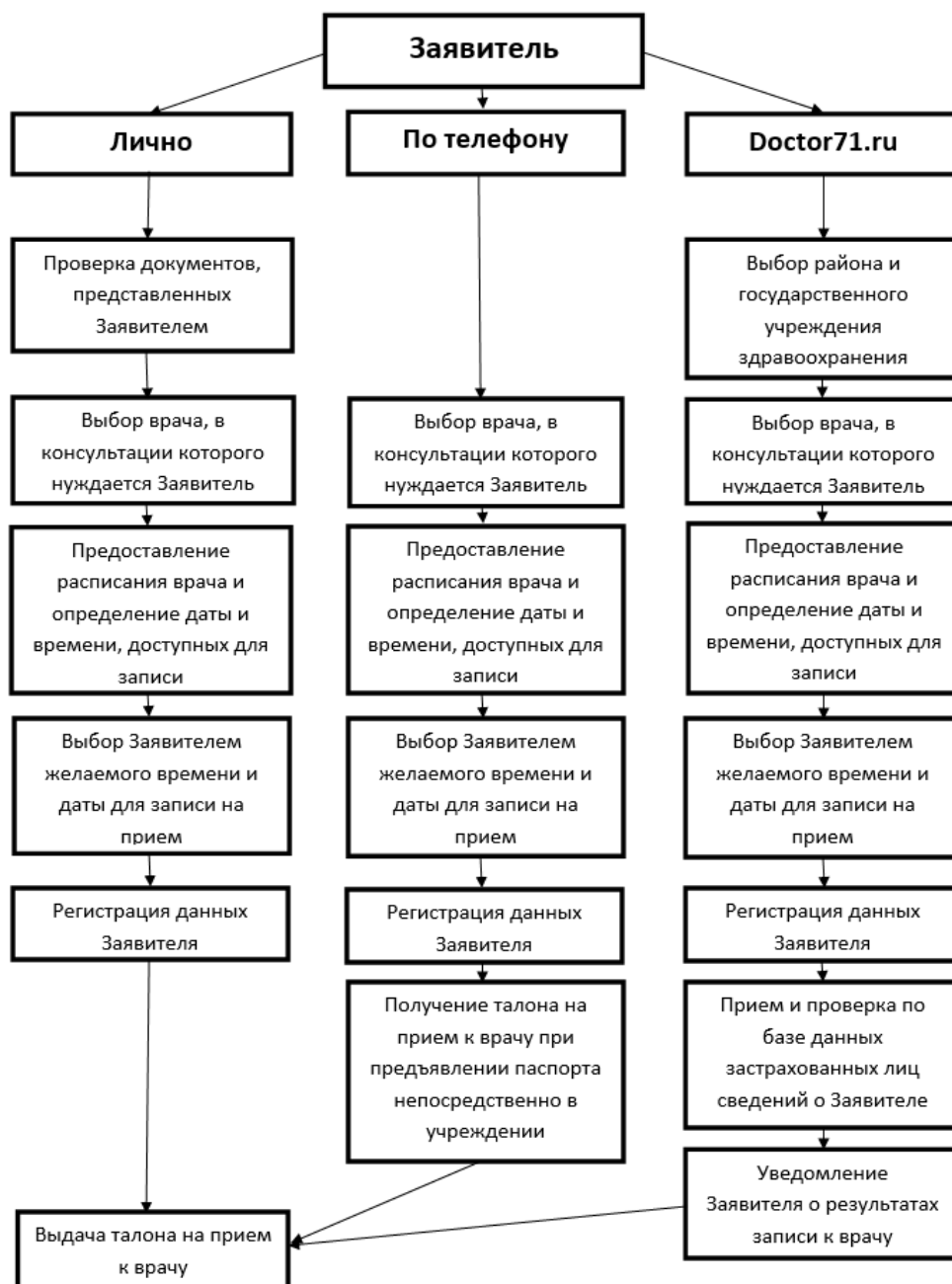
- Равные временные отрезки для приема граждан по предварительной записи;

- Время для записи день в день – для приема граждан не записавшихся заранее на прием к врачу (временные отрезки равные временным отрезкам приема граждан по предварительной записи; их количество определяется учреждением);

- Резервное время – для приема экстренных пациентов, приема повторных пациентов и пр.

Гражданин, записавшийся по предварительной записи, может явиться в учреждение здравоохранения с опозданием не более 10 минут после указанного в его талоне времени. Опоздание свыше требует коррекции в регистратуре (при наличии свободного времени приема).

**Административная процедура
«Обращение заявителя в регистратуру
Учреждения лично, по телефону или в электронной форме»**



2. Административная процедура "Выдача медицинским регистратором талона на прием к врачу"

