



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
(Минздрав Удмуртии)

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

11.07.2019

№ 0783

г. Ижевск

**Об утверждении Регламента оказания медицинскими организациями государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» в электронном виде**

В соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации от 19.07.2017 года № 1526-р «Изменения, которые вносятся в перечень услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме», а также в целях обеспечения своевременного и качественного предоставления гражданам государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» медицинскими организациями Удмуртской Республики

1. Утвердить:

1.1. Регламент оказания медицинскими организациями государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» в электронном виде в соответствии с приложением 1 к настоящему распоряжению;

1.2. Перечень медицинских организаций, оказывающих государственную услугу «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» в электронном виде, в соответствии с приложением 2 к настоящему распоряжению.

2. Руководителям государственных медицинских организаций, указанных в приложении 2 к настоящему распоряжению, обеспечить оказание первичной медико-санитарной помощи населению на дому в соответствии с Регламентом оказания медицинскими организациями государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» в электронном виде.

3. Директору БУЗ УР «РМИАЦ МЗ УР» Е.В. Сычевой обеспечить информационное взаимодействие Региональной медицинской информационной системы управления здравоохранением Удмуртской Республики с Единым порталом государственных услуг по предоставлению Услуги вызова врача на дом через личный кабинет «Моё здоровье».

4. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой

И.о.министра



Г.О. Щербак

**Регламент оказания медицинскими организациями  
государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом»  
в электронном виде (далее - Регламент)**

**1. Общие положения**

Настоящий Регламент определяет порядок предоставления государственными медицинскими организациями, имеющих прикрепленное население и оказывающих первичную медико-санитарную помощь (далее – медицинские организации), государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» (далее – Услуга) в электронном виде гражданам, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования для последующего получения медицинской помощи на дому в плановой форме в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Удмуртской Республики.

Регламент устанавливает правила использования функциональных возможностей программного средства «Вызов врача на дом», входящего в состав Региональной медицинской информационной системы управления здравоохранением Удмуртской Республики регионального сегмента единой государственной информационной системы здравоохранения Удмуртской Республики (далее – РМИС), предназначенного для автоматизированного учета, накопления, хранения информации, оперативной обработки вызовов врача на дом, а также получения необходимых аналитических документов.

Получателями Услуги являются физические лица, состояние здоровья которых не позволяет им самостоятельно посетить медицинскую организацию, проживающие, в том числе временно, или находящиеся на территории обслуживания медицинской организации, родители (законные представители) несовершеннолетних, а также лица, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности (далее – заявители).

**2. Источники предоставления Услуги**

Гражданин может получить Услугу посредством следующих источников:

- на сайте единого портала государственных услуг <http://www.gosuslugi.ru> (далее – ЕПГУ) в личном кабинете «Моё здоровье»;
- по телефонам регистратуры или Call-центра (при наличии) медицинской организации;
- при личном обращении в регистратуру медицинской организации родителей (законных представителей) несовершеннолетних, а также лиц, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

Данные источники записи являются равноценными. Не допускается предоставление преимущества при оказании Услуги тому или иному гражданину в зависимости от источника получения Услуги.

### **3. Результат предоставления Услуги**

Результатом предоставления Услуги является резервирование за гражданином дня посещения пациента медицинскими сотрудниками (врач – педиатр, в том числе участковый, врач – терапевт, в том числе участковый, врач общей практики, фельдшер, на которого возложены отдельные функции лечащего врача в порядке, установленном законодательством<sup>1</sup>) на дому с последующей гарантией получения первичной медико-санитарной помощи на дому либо получение мотивированного отказа в предоставлении Услуги.

Посещение гражданина на дому осуществляется медицинскими сотрудниками в день обращения. Для заявок на Услугу, оформленных посредством ЕПГУ, допускается отклонение времени посещения медицинским сотрудником в выбранный гражданином день посещения от времени, выбранного при оформлении заявки на Услугу, что не влечет за собой нарушения срока предоставления Услуги.

Графики предоставления Услуги в соответствии с режимом работы медицинской организации должны быть отражены во внутренних регламентах медицинских организаций по предоставлению Услуги.

### **4. Информирование населения о порядке предоставления Услуги**

Информацию о порядке предоставления Услуги, в том числе о месте нахождения и графике работы медицинской организации, население Удмуртской Республики может получить:

- на сайте единого портала государственных услуг: <http://www.gosuslugi.ru>;
- на официальных сайтах медицинских организаций;
- на информационных стендах в здании медицинской организации;
- при непосредственном обращении в медицинскую организацию;
- по телефонам регистратуры медицинской организации.

Медицинские организации обеспечивают размещение на информационных стендах сообщений о возможности вызова врача на дом через личный кабинет «Моё здоровье» на ЕПГУ.

Консультации по порядку предоставления Услуги осуществляются сотрудниками медицинской организации при непосредственном обращении гражданина в поликлинику или по телефону.

### **5. Порядок получения гражданином Услуги в электронном виде**

Получение гражданином Услуги в электронном виде представляет собой процесс формирования заявки в личном кабинете «Моё здоровье» на Едином портале государственных услуг (далее – ЕПГУ).

---

<sup>1</sup> приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23 марта 2012 г. № 252н «Об утверждении Порядка возложения на фельдшера, акушерку руководителем медицинской организации при организации оказания первичной медико-санитарной помощи и скорой медицинской помощи отдельных функций лечащего врача по непосредственному оказанию медицинской помощи пациенту в период наблюдения за ним и его лечения, в том числе по назначению и применению лекарственных препаратов, включая наркотические лекарственные препараты и психотропные лекарственные препараты»

Для получения Услуги в электронном виде гражданину необходимо:

- авторизоваться на ЕПГУ при помощи учетной записи Единой системы идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА);
- выбрать категорию «Моё здоровье», далее выбрать услугу «Вызов врача на дом»;
- выбрать регион;
- в случае отсутствия информации о полисе обязательного медицинского страхования в учетной записи ЕСИА указать номер актуального полиса обязательного медицинского страхования (либо иного медицинского страхового полиса, если гражданин обслуживается в медицинской организации на иных условиях);
- оформить заявку на получение Услуги, указав персональные данные (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, пол, СНИЛС, номер полиса обязательного медицинского страхования), адрес вызова, причину вызова врача на дом.

Подтверждением резервирования Услуги в электронной форме является получение уведомления со статусом «Заявка принята» в личном кабинете гражданина на ЕПГУ с указанием даты её исполнения.

Заявка принимается к рассмотрению при условии её поступления в медицинскую организацию в часы работы регистратуры и медицинских работников, оказывающих первичную медико-санитарную помощь на дому, в соответствии с порядком организации работы данной медицинской организации. В этом случае гражданин получает посредством уведомления в личном кабинете на едином портале информацию о присвоении заявке статуса «На рассмотрении».

По результатам рассмотрения заявки гражданин получает посредством уведомления в личном кабинете на ЕПГУ информацию об изменении статуса заявки на один из статусов «Заявка принята» или «Заявка отклонена» (с обязательным указанием причины отклонения заявки).

Оформление заявки на Услугу в электронном виде посредством ЕПГУ возможно при условии прикрепления гражданина к медицинской организации, также адрес вызова должен соответствовать адресу прикрепления.

Реализация процедуры прикрепления осуществляется на основе выбора гражданином медицинской организации или изменения обслуживающей медицинской организации в соответствии с положениями:

- статей 18, 19 и 21 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- статьи 16 Федерального закона от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»;
- приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 г. № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Подача заявки на Услугу на текущий день осуществляется в соответствии с графиком предоставления Услуги медицинской организации, утвержденным внутренним регламентом медицинской организации по предоставлению Услуги. В случае оформления заявки на Услугу вне рабочие часы медицинской организации

прием заявки осуществляется на следующий рабочий день, при этом медицинская организация уведомляет гражданина о наличии возможности осуществить обслуживание на дому в текущий день.

## **6. Порядок получения гражданином Услуги через регистратуру медицинской организации**

Подача гражданином заявки на Услугу через регистратуру медицинской организации осуществляется посредством обращения гражданина (представителя гражданина) по телефону или при личном обращении в регистратуру медицинской организации представителя гражданина.

Для оформления заявки на Услугу гражданину необходимо сообщить:

- контактный телефон для уведомлений по телефону или с помощью SMS;
- фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, номер полиса обязательного медицинского страхования (при наличии) (для несовершеннолетнего информацию предоставляет законный представитель);
- адрес фактического местонахождения с указанием номера подъезда, этажа, кодового замка от входной двери в подъезд;
- причину вызова врача на дом.

Оформление заявки на Услугу через регистратуру осуществляется независимо от страховой принадлежности гражданина и независимо от прикрепления к медицинской организации.

Отсутствие прикрепления к медицинской организации у гражданина не является препятствием для оказания ему медицинской помощи. Прием не прикрепившегося к медицинской организации гражданина осуществляется исключительно в рамках первичного лечебно-диагностического приема на дому.

Прием заявки на Услугу на текущий день осуществляется при условии ее поступления в медицинскую организацию в часы работы регистратуры и медицинских сотрудников, оказывающих первичную медико-санитарную помощь на дому, в соответствии с внутренним регламентом медицинской организации по предоставлению Услуги.

## **7. Порядок работы медицинской организации при предоставлении Услуги**

В медицинской организации разрабатывается и утверждается внутренний регламент предоставления Услуги. Предоставление информации и обеспечение доступа населению к сведениям об Услуге, в том числе к внутреннему регламенту, осуществляется в соответствии с разделом 4 настоящего Регламента.

Вызов на дом фиксируется с использованием функциональных возможностей РМИС в следующих случаях:

- при обращении гражданина (уполномоченного представителя) посредством источников получения Услуги в соответствии с разделом 2 настоящего Регламента;
- при поступлении в медицинскую организацию требования о посещении пациента на дому из станции или отделений скорой медицинской помощи;

- при поступлении в медицинскую организацию требования о посещении пациента на дому от медицинской организации, оказывающей специализированную медико-санитарную помощь в стационарных условиях (актив стационар);
- при выписке из родильных домов и необходимости патронажа новорожденных (актив роддом);
- в случае необходимости констатации смерти лиц, умерших на дому.
- при необходимости планового повторного посещения пациента врачом или средним медицинским персоналом (внутренний актив);
- при патронаже на дому;

Предоставление Услуги включает в себя следующие процедуры:

- 1) Формирование и актуализация расписания работы врача;
- 2) Оформление вызова на дом;
- 3) Назначение исполнителя вызова на дом;
- 4) Исполнение вызова на дом;
- 5) Учет выполненных вызовов на дом и фиксация результатов оказания медицинской помощи на дому.

#### *Формирование и актуализация расписания работы врача*

Формирование расписания обслуживания пациентов на дому для оказания первичной медико-санитарной помощи в РМИС составляется на основании:

- штатного расписания сотрудников медицинской организации;
- графика отпусков сотрудников медицинской организации;
- приказов на прохождение обучения и командирования сотрудников медицинской организации;
- действующих правил формирования расписания, утвержденных в медицинской организации, характеризующихся признаками цикличности (четные/нечетные дни недели), временем начала и окончания работ, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней.

Расписание работы сотрудников медицинской организации, осуществляющих обслуживание пациентов на дому, должно включать следующие параметры и свойства:

- Фамилия, имя, отчество медицинского работника;
- специальность медицинского работника;
- информация об участке (-ах) обслуживания;
- временные интервалы, выделенные для оказания медицинской помощи по заявкам на Услугу;

Плановые изменения в расписание работы сотрудников, осуществляющих обслуживание пациентов на дому, должны быть внесены в РМИС не позднее чем за 10 календарных дней до соответствующей даты. Количество дней, с выделенным диапазоном времени для обслуживания пациентов, доступных для оформления заявки на Услугу посредством ЕПГУ, должно составлять не менее 2 рабочих дней.

В случае необходимости внесения изменений в утвержденное ранее расписание работы сотрудника, осуществляющего обслуживание пациентов на дому, работник, ответственный за формирование расписания, незамедлительно вносит изменения в РМИС. Основаниями для внесения изменений в утвержденное

расписание являются экстренные изменения в графиках работы по причине болезни сотрудников, внепланового отпуска или других обстоятельств.

### *Оформление вызова на дом*

Инициаторами вызова на дом могут быть:

- гражданин, его законный представитель или иное лицо, действующее в интересах гражданина;
- ответственный сотрудник медицинской организации, регистрирующий активы, переданные в медицинскую организацию;
- врач (средний медицинский персонал), осуществляющий повторные плановые посещения пациентов на дому, патронаж на дому, оказывающий паллиативную медицинскую помощь.

Прием вызовов на дом осуществляется в часы работы медицинской организации в соответствии с внутренним регламентом предоставления Услуги.

Ответственный работник медицинской организации с использованием функциональных возможностей РМИС:

- регистрирует вызова на дом в случае, если вызов на дом осуществляется по адресу, обслуживаемому медицинской организацией;
- отслеживает вызова, поступившие от граждан посредством личного кабинета «Моё здоровье» на ЕПГУ;
- регистрирует активы, переданные диспетчерской службой станции или отделений скорой медицинской помощи;
- регистрирует активы, переданные сотрудниками медицинской организации, оказывающей специализированную медико-санитарную помощь в стационарных условиях;
- регистрирует активы, переданные сотрудниками родильных домов при выписке новорожденных.

Сотрудник, осуществляющий обслуживание пациентов на дому, регистрирует с использованием функциональных возможностей РМИС вызовы на дом для себя и для среднего медицинского персонала:

- при необходимости планового повторного посещения пациентов;
- при осуществлении патронажа на дому;
- для оказания паллиативной медицинской помощи.

Средний медицинский персонал медицинской организации регистрирует с использованием функциональных возможностей РМИС вызовы на дом для себя:

- при необходимости планового повторного посещения пациентов для выполнения лечебных процедур и диагностических исследований;
- при осуществлении патронажа на дому;
- для оказания паллиативной медицинской помощи.

### *Назначение исполнителя вызова на дом*

Ответственный работник медицинской организации, принимая заявку на вызов врача на дом с использованием функциональных возможностей РМИС по телефону или личном посещении доверенного лица пациента, заполняет форму заявки со слов пациента или доверенного лица, при получении заявки через портал



ЕПГУ ответственный работник медицинской организации проверяет правильность заполнения данных формы, далее осуществляет назначение медицинских работников, осуществляющих выезд на дом для оказания медицинской помощи (далее - исполнитель вызова на дом), для зарегистрированных вызовов на дом и передачу вызовов на исполнение.

#### *Исполнение вызова на дом*

Медицинские сотрудники, осуществляющие обслуживание пациентов на дому, отслеживают в сервисе РМИС вызов врача на дом, переданные ответственным работником им на исполнение.

Медицинские сотрудники осуществляют посещения на дому в соответствии с перечнем зарегистрированных посещений на дому, назначенных для данного сотрудника, в часы работы медицинской организации в день приема вызова.

Посещение пациента по вызову на дом, переданному диспетчерской службой станции или отделения скорой медицинской помощи, осуществляется в сроки, установленные ответственным сотрудником станции или отделения скорой медицинской помощи.

Посещение пациента по вызову на дом, переданному ответственными работниками медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях, при выписке пациентов, осуществляется в сроки, установленные в выписном эпикризе.

В случае обнаружения у пациента состояния, требующего оказания медицинской помощи в экстренной форме, исполнитель вызова организует вызов бригады скорой медицинской помощи. До прибытия бригады скорой медицинской помощи исполнитель вызова находится у пациента.

В случае отказа пациента от медицинского вмешательства или требования прекратить медицинское вмешательство, отказа от транспортировки для госпитализации в стационар исполнителем вызова проводится оформление письменного отказа от вмешательства и (или) транспортировки с указанием возможных последствий с подписью пациента либо его законного представителя и медицинского работника.

#### *Учет выполненных вызовов на дом и фиксация результатов оказания медицинской помощи на дому*

Факт выполнения вызова на дом регистрируется в РМИС в день выполнения вызова на дом.

Результаты оказания медицинской помощи на дому фиксируются в сервисе РМИС Вызов врача на дом исполнителем вызова на дом в срок не позднее одного рабочего дня после выполнения вызова на дом.

Медицинский сотрудник, исполнивший посещение на дому:

- заполняет талон пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма N 025-1/у) в программном комплексе «Поликлиника»;

- вносит сведения в электронную медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в программном комплексе «Поликлиника»;

- вносит в сервис РМИС «вызов врача на дом» сведения, достаточные для автоматического формирования Книги вызовов врачей на дом (форма N 031/y).

Контроль за исполнением посещений на дому осуществляется в соответствии с электронным журналом посещений на дому регулярно по мере необходимости. Контроль выполнения посещений на дому осуществляет уполномоченный сотрудник медицинской организации.

## **8. Отмена заявки на Услугу**

Отмена заявки на Услугу гражданином осуществляется следующими способами:

- через личный кабинет «Мое здоровье» на ЕПГУ;
- по телефонному звонку в регистратуру медицинской организации;
- при личном обращении в регистратуру медицинской организации.

При невозможности обслуживания гражданина на дому участковым врачом медицинской организации в обязательном порядке направляется сотрудник медицинской организации, на которого возложено исполнение обязанностей на период отсутствия участкового врача, осуществляющего обслуживание населения данного участка. Уведомление гражданина о направлении иного сотрудника медицинской организации не осуществляется.

Медицинская организация может отменить заявку на Услугу в следующих случаях:

- адрес нахождения гражданина (адрес вызова) не закреплен за территорией обслуживания медицинской организации; (а как же условие о первичных лечебных мероприятиях в разделе 6?)
- необходимость оказания гражданину плановой медицинской помощи, в части проведения профилактических или иных плановых мероприятий, за исключением маломобильных пациентов.

В случае отказа в предоставлении Услуги обязательно указывается причина отмены и производится уведомление гражданина по телефону сотрудником медицинской организации.

## **9. Ответственность медицинской организации**

Руководитель медицинской организации несет персональную ответственность за:

- организацию своевременного представления и актуализации в РМИС информации, необходимой для предоставления Услуги, в том числе публикации расписания работы сотрудников, осуществляющих обслуживание пациентов на дому;
- организацию своевременного обслуживания на дому населения;
- информирование населения о способах получения Услуги, в том числе в электронной форме посредством личного кабинета «Моё здоровье» на ЕПГУ;
- соблюдение настоящего регламента при оказании Услуги.

Приложение 2

распоряжению Минздрава Удмуртии

от 11.07.2019 № 0783

**Перечень медицинских организаций, оказывающих государственную услугу «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» в электронном виде**

1.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Консультативно-диагностический центр Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
2.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Алнашская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
3.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Балезинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
4.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Вавожская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
5.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Воткинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
6.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Глазовская межрайонная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
7.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Граховская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
8.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Дебёсская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
9.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Завьяловская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
10.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Игринская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
11.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Каракулинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
12.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Камбарская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
13.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Кезская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
14.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Кизнерская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
15.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Киясовская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
16.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Красногорская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
17.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Малопургинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
18.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Можгинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
19.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Сарапульская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
20.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Селтинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
21.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Сюмсинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
22.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Увинская районная больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»



49.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Воткинская городская больница № 1 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
50.	бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Воткинская городская детская больница Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
51.	ООО "Доктор Плюс Балезино"