УТВЕРЖДАЮ

Главный врач
ГУЗ «Детская поликлиника № 3»
_____Лепилкина Н.В.
«13» ____11____2013г.

Регламент предоставления государственным учреждением здравоохранения «Детская поликлиника №3» г.Волгограда (ГУЗ «Детская поликлиника №3»), услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления государственным учреждением здравоохранения «Детская поликлиника №3» г.Волгограда , услуг в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее - услуга) определяет сроки и последовательность процедур, осуществляемых ГУЗ «Детская поликлиника №3» г.Волгограда, при исполнении услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

Краткое наименование услуги: «Запись на прием к врачу».

1.2. Услуга «Запись на прием к врачу» предоставляется ГУЗ «Детская поликлиника №3» г.Волгограда, оказывающая первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении 1 к настоящему Регламенту.

Запись на прием к врачу может осуществить лично пациент или законный представитель пациента, представивший документы пациента, указанные в пункте 2.6. настоящего Регламента (далее - представитель).

Раздел 2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

2.2. Услуга предоставляется ГУЗ «Детская поликлиника № 3» г.Волгограда, оказывающая первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

2.3. Результатом предоставления услуги является:

- Запись на прием к врачу.
- Отказ в осуществлении записи на прием к врачу.

2.4. Срок предоставления услуги:

- При личном обращении за предоставлением услуги, при обращении в Информационный центр записи на прием к врачу или на сайт сети Интернет запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения пациента или представителя пациента на имеющиеся свободные дату и время приема врача по выбору пациента или его законного представителя в соответствии с установленным графиком приема врачей.

На справочно-информационном портале «государственные услуги» запись на прием осуществляется в течение трех дней.

2.5. Исполнение услуги «Запись на прием к врачу» осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 ("Собрание законодательства Российской Федерации", 1996, N 3, ст. 152);
- Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" ("Российская газета", 23.11.2011, N 263J;
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" ("Российская газета", 29.07.2006, N 165);
- Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" ("Российская газета", 13.02.2009, N 25);
- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 30.07.2010, N 168);
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" ("Российская газета", 03.12.2010, N 274; 06.12.2010, N 275);
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями" ("Российская газета", 23.12.2009, N 247);
- распоряжением Правительства РФ от 25.04.2011 N 729-р "Об утверждении перечня 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" ("Российская газета", 29.04.2011, N93);
- Приказ Министерства здравоохранения Волгоградской области от 23.10.2012 №2362 «О размещении информации на электронном сервисе Волгоградской области «Запись на прием к врачу в электронном виде»
- Приказ министерства здравоохранения Волгоградской области от 22.01.2013 № 97 «Об информационном наполнении сервиса Волгоградской области «Запись на прием к врачу в электронном виде».
- Приказ министерства здравоохранения Волгоградской области от 21.03.2013 № 670 «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Волгоградской области от 22.01.2013 № 97 «Об информационном наполнении сервиса Волгоградской области «Запись на прием к врачу в электронном виде».
- Приказ министерства здравоохранения Волгоградской области от 21.03.2013 № 674 «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Волгоградской области от 23.10.2012 № 2362 «О размещении информации на электронном сервисе «Запись на прием к врачу в электронном виде»

«О внесении изменении в приказ министерства здравоохранения Волгоградской области от 22.01.2013 № 97 «О размещении информации на электронном сервисе «Запись на прием к врачу в электронном виде».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги при обращении:

- паспорт;
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования, содержащее страховой номер индивидуального лицевого счета;
- полис обязательного или добровольного медицинского страхования (при наличии);
- документ пациента, подтверждающий отношение к льготной категории граждан, если он относится к таковой.

2.7.При обращении за предоставлением услуги в Информационный центр записи на прием к врачу информация, содержащаяся в документах, указанных в пункте 2.6. настоящего Регламента, сообщается пациентом или представителем пациента по телефону.

2.8.Для предоставления услуги запрещается требовать представления документов, не предусмотренных пунктом 2.6. настоящего Регламента.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

При личном обращении:

- представленные документы, их содержание не соответствуют требованиям, указанным в пункте 2,6. настоящего Регламента.

При обращении за предоставлением услуги в Информационный центр записи на прием к врачу или в электронном виде предоставление документов не требуется. Документы предоставляются при непосредственном обращении на прием к врачу в ГУЗ «Детская поликлиника №3» г.Волгограда, подведомственная министерству здравоохранения Волгоградской области.

2.10.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

2.10.1При личном обращении за предоставлением услуги:

- документы, указанные в пункте 2.6. не представлены,
-представлен не полный комплект документов,
-содержание документов не соответствует требованиям, указанным в пункте 2,6.
- троекратный отказ пациента от предложенного времени и даты приема врача.

2,10.2. При обращении за предоставлением услуги в электронном виде или в Информационный центр записи на прием к врачу:

- в электронной форме не заполнены сведения, указанные в пункте 2.6. настоящего Регламента;
- по телефону не сообщены сведения, указанные в пункте 2,6. настоящего Регламента;
- непосредственно при обращении на прием к врачу представленные пациентом в регистратуре государственного учреждения здравоохранения «Детская поликлиника №3» г.Волгограда, находящегося в ведении министерства здравоохранения Волгоградской области, документы не соответствуют сведениям, указанным при заполнении электронной формы при обращении за предоставлением услуги в электронном виде (указанные по телефону - при обращении в Информационный центр записи на прием к врачу).

2.11.Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

Если пациентом или его законным представителем предоставлены все документы

согласно п.2.6 настоящего регламента

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении для получения услуги и при получении результата предоставления услуги:

Время ожидания в очереди (при ее наличии) для осуществления записи на прием к врачу составляет не более 30 минут.

2.14. Срок регистрации запроса о предоставлении услуги:

- Регистрация запроса для записи на прием к врачу осуществляется в момент обращения пациента или представителя пациента (лично, в Информационный центр записи на прием к врачу, в электронном виде).

2.15.Отказ в записи на прием к врачу осуществляется в момент обращения пациента или представителя пациента при личном обращении за услугой, при обращении в Телефонный центр записи на прием к врачу, на сайт сети Интернет.

При обращении за предоставлением услуги на Интернет сайт справочно-информационного портала «Государственные услуги» - в течение трех дней.

2.16. Требования к помещению, в котором предоставляются услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги:

- Помещение, в котором предоставляется услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу, является регистратура государственного учреждения здравоохранения «Детская поликлиника №3», находящегося в ведении министерства здравоохранения Волгоградской области, оказывающего первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи. Регистратура должна быть оборудована стульями (скамьями) для пациентов и представителей пациентов.

- В регистратуре государственного учреждения здравоохранения « Детская поликлиника №3», находящегося в ведении министерства здравоохранения Волгоградской области, оказывающего первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (далее - учреждение) в доступном и наглядном для пациентов и представителей пациентов месте размещены информационные стенды, содержащие следующую информацию:

- Копию лицензии на осуществление медицинской деятельности и приложений к ней;

- Полное наименование учреждения, юридический адрес, режим работы, телефон, адрес электронной почты, при наличии - адрес сайта учреждения в сети интернет;

- Информацию о личном приеме граждан главным врачом Н.В.Лепилкиной и его заместителями, с указанием дней и часов приема, адреса, номера кабинета (помещения) и контактных телефонов;

- Информацию об органе государственной власти Волгоградской области, в ведении которого находится учреждение здравоохранения, с указанием почтового адреса, дней и часов приема граждан, интернет-сайта указанного органа.

- Телефон для обращений граждан в министерство здравоохранения Волгоградской области:(8442)248570;

-Территориальная программа государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на текущий год;

-Информацию об адресе, телефоне, электронной почте, сайте в сети Интернет и часах работы органов, наделенных полномочиями по осуществлению контроля в

сфере здравоохранения.

-Информацию об адресе, телефоне, электронной почте, сайте в сети Интернет и часах работы органов, уполномоченных осуществлять государственный санитарно-эпидемиологический надзор в учреждении здравоохранения.

2.17. Показатели доступности и качества исполнения услуги:

Показатель качества услуги - отсутствие жалоб заявителей на нарушение действий настоящего порядка.

Показатель доступности услуги - доля заявителей, записавшихся по списку свободных талонов на приём к врачу, от общего количества обратившихся заявителей за получением услуги.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронном виде:

Услуга может предоставляться в электронном виде, через сайты сети Интернет, через Информационные центры записи на прием к врачу.

2.18.1 Официальный сайт органа управления здравоохранением Волгоградской области в сети Интернет для осуществления записи на прием к врачу www.oblzdrav.volganet.ru,

Интернет-портал для самозаписи www.registratura.volganet.ru

2.18.2 Интернет сайт справочно-информационного портала «Государственные услуги» www\gosuslugi.ru.

2.18.3. Номер телефона Телефонного центра записи на прием к врачу (8442) 33-03-03:

2.18.4 Терминалы самозаписи могут устанавливаться в государственных учреждениях здравоохранения, подведомственными министерству здравоохранения Волгоградской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, в регистратуре или рядом с регистратурой.

2.18.5. При осуществлении записи на прием к врачу в электронном виде осуществляется автоматическая регистрация,

2.18,5.1 Пациент или его представитель выбирает государственное учреждение здравоохранения, подведомственное исполнительному органу государственной власти Волгоградской области, в соответствии с полисом обязательного медицинского страхования из представленного перечня, выбирает врача соответствующей специальности, к которому планирует осуществить запись, из представленного перечня. Информационная система в автоматическом режиме предлагает пациенту' или его представителю, перечень свободного времени, даты приема выбранного врача для осуществления записи, который высвечивается на экране.

Пациент или его представитель выбирает время и дату приема врачи и осуществляет автоматическую регистрацию записи на прием к врачу: заносит в соответствующие поля электронной формы для осуществления записи на прием к врачу сведения в соответствии с требованиями к документам, указанным в пункте 2.6. настоящего Регламента.

Информирование пациента об осуществлении записи происходит на экране информационной системы, осуществляющей запись на прием к врачу.

При обращении за предоставлением услуги через Интернет сайт справочно-информационного портала «Государственные услуги» заполняется электронная форма с указанием сведений в соответствии с требованиями пункта 2.6. настоящего Регламента и заявка направляется через указанный портал.

Талон на прием к врачу, подтверждающий осуществление записи на прием к врачу распечатывается.

2,18.5.2. При отсутствии на ближайшие 14 дней свободного времени и даты на прием к врачу, на экране информационной системы, осуществляющей запись на прием к врачу, появляется соответствующая информация, запись не производится.

осуществляется запись к другому врачу

Раздел 3. Процедуры.

Исполнение услуги включает в себя следующие процедуры;

3.1. Процедура «Осуществление записи пациента на прием к врачу».

3.1.1. Юридические факты, являющиеся основанием для начала выполнения процедуры.

Основанием для начала действия в рамках процедуры является обращение пациента или представителя пациента для записи на прием к врачу определенной врачебной специальности:

- непосредственно в регистратуру государственного учреждения здравоохранения «Детская поликлиника №3», находящегося в ведении министерства здравоохранения Волгоградской области, оказывающего первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи;

- на официальный сайт в сети Интернет для осуществления записи на прием к врачу;

- через Информационной центр - запись на прием к врачу;

-Интернет сайт справочно-информационного портала «Государственные услуги»;

- обращение на прием к Участковому врачу государственного учреждения здравоохранения, подведомственного исполнительному органу государственной власти Волгоградской области, оказывающее первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, указанного в полисе обязательного медицинского страхования заявителя,

3.1.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение процедуры - осуществление записи на прием к врачу.

Должностным лицом, ответственным за осуществление записи на прием к врачу, является:

- при личном обращении за предоставлением услуги: сотрудник регистратуры государственного учреждения здравоохранения, подведомственного министерству здравоохранения Волгоградской области, оказывающего первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи;

- при обращении по телефону в Информационный центр - запись на прием к врачу - сотрудник Информационного центра записи на прием к врачу, принявший звонок;

- при осуществлении записи на прием к врачу через сайты сети Интернет для осуществления записи на прием к врачу или (терминал самозаписи), Интернет сайт справочно-информационного портала «Государственные услуги» осуществляется автоматическая регистрация.

3.1.3. Содержание, продолжительность и максимальный срок выполнения действия при личном обращении граждан за предоставлением услуги:

Должностное лицо, указанное в пункте 3.1,2. настоящего Регламента:

3.1.3.1. Проверяет наличие у пациента или представителя пациента документов, указанных в пункте 2.6, настоящего Регламента, и их соответствие установленным требованиям:

- при личном обращении за услугой непосредственно при обращении;

- при обращении на официальный сайт в сети Интернет для осуществления записи на прием к врачу или (на терминал самозаписи) проверка сведений, внесенных в электронную форму осуществляется автоматически. Проверка соответствия представленных документов.

- через Информационный центр записи на прием к врачу, сведения, указанные в документах, принимаются по телефону. Проверка соответствия представленных документов сведениям, принятым по телефону, осуществляется в государственном учреждении здравоохранения «Детская поликлиника №3» непосредственно при обращении пациента на прием к врачу;

3.1.3.2. При соответствии представленных документов пункту 2.6. настоящего Регламента, должностное лицо информирует пациента или представителя пациента о наличии свободных времени и даты приема врача в соответствии с установленным графиком приема врачей. Если на ближайшие 14 календарных дней отсутствует свободные дата и время приема врача, должностное лицо информирует пациента или его представителя об отсутствии свободного времени и даты для записи и предлагает осуществить запись к другому врачу в соответствии с настоящей процедурой.

3.1.3.3. Пациент или его представитель выбирает дату и время приема врача из предложенных, о чем сообщает должностному лицу.

3.1.3.4.Должностное лицо осуществляет запись пациента на выбранное время и дату в информационной системе, осуществляющей запись на прием к врачу, в которой указывается фамилия имя отчество пациента, номер полиса обязательного медицинского страхования, адрес постоянной (временной) регистрации (проживания) пациента.

3.1.3.5. Пациенту или его представителю выдается Талон на прием к врачу, подтверждающий осуществление записи на прием к врачу, содержащий следующие сведения:

-номер Талона,

-наименование и адрес государственного учреждения здравоохранения,

-дату и время приема врача,

- номер кабинета (при необходимости), в котором будет осуществляться прием врача,

- фамилию должность и инициалы врача, который будет осуществлять прием.

При осуществлении Записи на прием к врачу через Информационный центр записи (в электронному виде) - указанные сведения сообщаются пациенту или представителю пациента по телефону (на адрес электронной почты, через Интернет сайт справочно-информационного портала «Государственные услуги»).

3.1.3.6. При несоответствии представленных документов пункта 2.6. настоящего Регламента, представлении неполного комплекта документов, осуществляется отказ в записи на прием к врачу, о чем пациент или его представитель, представивший документы, информируется в устной форме с указанием причины отказа.

При обращении за предоставлением услуги в электронном виде при не заполнении всех полей электронной формы, несоответствии занесенных сведений имеющимся в электронных регистрах пациентов, осуществляется отказ в записи на прием к врачу, о чем пациент или его представитель информируется посредством сообщения на экране.

При несоответствии документов, предъявленных пациентом в регистратуре государственного учреждения здравоохранения «Детская поликлиника №3», непосредственно при обращении на прием к врачу, требованиям, указанным в пункте 2.6. настоящего Регламента или несоответствии их сведениям, внесены в электронную форму, осуществляется отказ в приеме врача, о чем пациент информируется в устной форме с указанием причины отказа.

3.1.3.7. Максимальный срок выполнения процедуры не может превышать сорока минут.

3.1.4. Способ фиксации результата выполнения процедуры является запись пациента на выбранное время и дату в информационной системе, осуществляющей запись на прием к врачу.

3.1.5.Результатом процедуры является запись пациента на прием к врачу.

3.1.6. Способ передачи результата (информирования пациента или представителя пациента):

- При обращении за услугой в электронном виде - вывод на экран Талона на прием к врачу, подтверждающего осуществление записи на прием к врачу, для последующей распечатки.

Образец талона на прием к врачу приведен в приложении 2

Раздел 4. Формы контроля за исполнением Регламента.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственным должностным лицом положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений:

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственным должностным лицом положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений, осуществляет:

- старший оператор государственного учреждения здравоохранения «Детская поликлиника №3»,
- заместитель главного врача по медицинской части государственного учреждения здравоохранения «Детская поликлиника №3»,
- главный врач государственного учреждения здравоохранения«Детская поликлиника №3».

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги.

Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги проводятся исполнительным органом государственной власти Волгоградской области, в чьем ведении находятся учреждение здравоохранения. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок предоставления услуги устанавливаются планами работы исполнительных органов государственной власти Волгоградской области в соответствии с действующим законодательством.

Внеплановая проверка может быть проведена в соответствии с действующим законодательством на основании обращения пациента о нарушении его прав при предоставлении услуги.

4.3. По результатам текущего контроля и проведенных проверок в случае выявления нарушений соблюдения положений Регламента виновные должностные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) организаций, предоставляющих услугу, а также из должностных лиц.

5.1. Пациент имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностного лица и решений, принятых в ходе исполнения услуги, а также обжалование в судебном порядке в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможности обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе исполнения услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок не является для заявителей обязательным.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются неправомерные действия должностного лица.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются обращения пациента в письменной произвольной форме либо обращения на личном приеме.

5.4. Требования к письменной форме обращения (жалобе):

В письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке должны быть указаны:

- фамилия имя отчество пациента,
- его адрес постоянной (временной) регистрации ;
- наименование государственного учреждения здравоохранения или органа, в который направляется письменное обращение, или должность соответствующего лица;
- решение, действие (бездействие) должностного лица, которые обжалуются;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права;
- сведения о способе информирования о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения (жалобы);
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в обоснование своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

5.5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе исполнения услуги:

если в письменном обращении не указаны:

- фамилия гражданина, направившего обращение,
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается в устной форме;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, **в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину,** направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение вправе оставить без движения по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же учреждение или одному и тому же должностному липу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
- в случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, лицо вправе вновь направить обращение.

5.6. Пациент имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.7. При обращении в письменной форме жалоба (обращение) подлежит регистрации в журнале по регистрации жалоб пациентов или законного представителя

Срок рассмотрения жалоб не должен превышать 30 дней со дня регистрации жалобы .

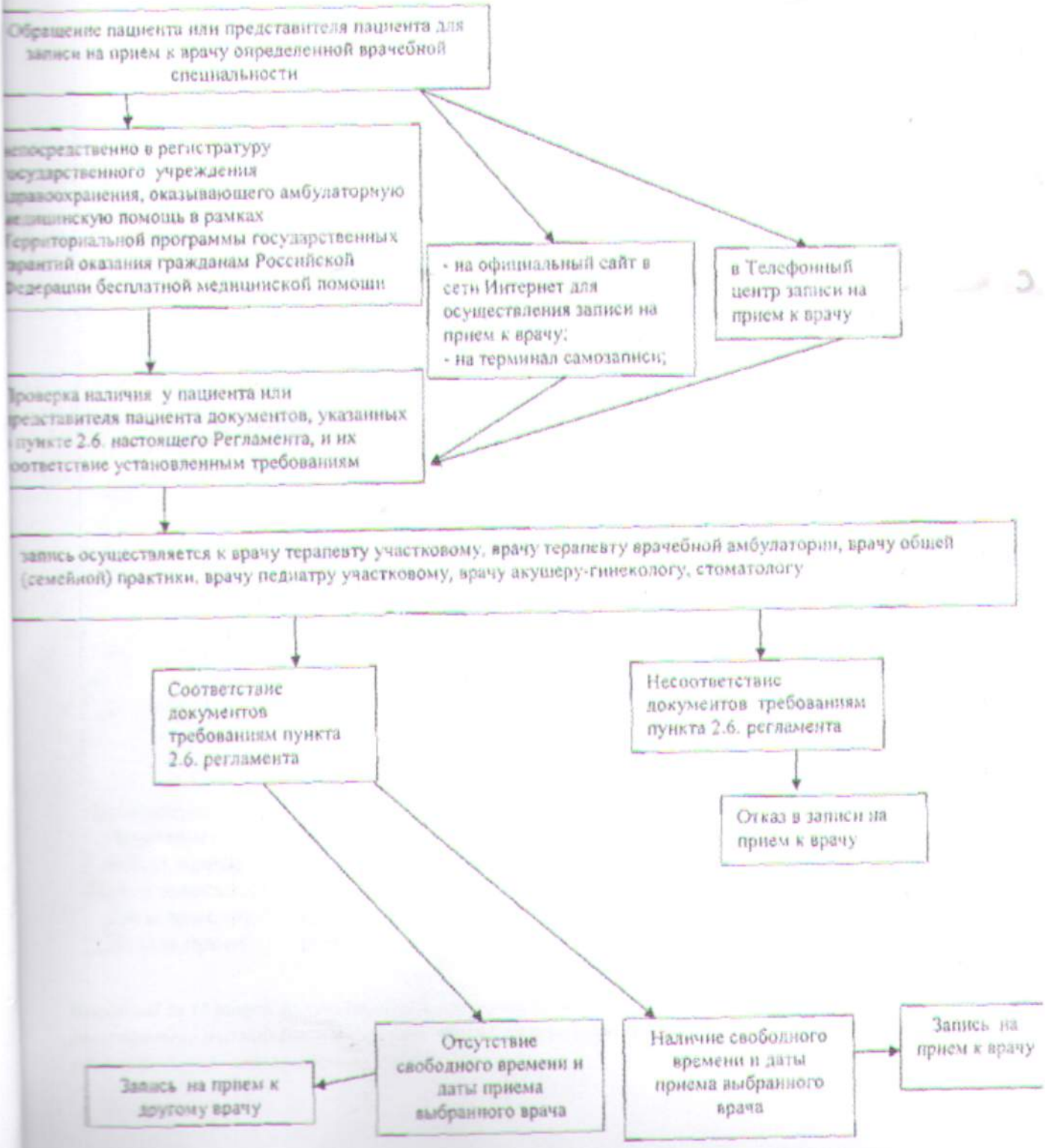
В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, при этом необходимо уведомить о продлении срока рассмотрения обращения заявителя.

5.8. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- признание жалобы обоснованной и устранение выявленных нарушений, о чем уведомляется пациент в письменной форме;
- признание жалобы необоснованной с направлением пациенту мотивированного отказа в удовлетворении жалобы.

к регламенту государственного учреждения здравоохранения «Детская поликлиника №3», подведомственному министерству здравоохранения Волгоградской
в
области, услуг в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Блок-схема. «Прием заявок (запись) на прием к врачу»



к регламенту предоставления
государственным учреждением
здравоохранения «Детская поликлиника
№3», подведомственным
министерству здравоохранения
Волгоградской в
области, услуг в электронном виде «Прием
заявок (запись) на прием к врачу»

Образец талона на прием к врачу

УИП

Ш
П
509938

814600

ТАЛОН
на прием к врачу

***Данные* учреждения:**
Наименование: Детская поликлиника №3

Адрес: 400093. обл. Волгоградская, г. Волгоград,

ул.Мясникова, д. 2 Телефоны: +7(844)795-552

Данные пациента:
Ф.И.О.
Адрес проживания.'

Данныеприема:
Отделение; Педиатрия
Ф.И.О. врача;
***Номер* кабинета;**
***Дата приема*;** 13.06.2013
Начало приема 10:00

Внимание! За 15 минут до приема обратитесь* пожалуйста, В ***регистратуру медицинского учреждения для получения уникального идентификатора пользователя и пароля.***

Пронумеровано и прошнуровано

12 листов.

Главный врач

ГУЗ «Детская поликлиника №3»

Н.В.Лепилкина