



**МЕТОДОЛОГИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
ПО ПРИЕМУ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ВЫЗОВ ВРАЧА НА ДОМ
В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ НА ЕДИНОМ ПОРТАЛЕ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ФУНКЦИЙ)
С ОПИСАНИЕМ КЛЮЧЕВЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ
И КРИТЕРИЕВ НОВОГО КАЧЕСТВА ЕЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ
ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

Москва
2022 год

Методология предоставления услуги по приему заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) с описанием ключевых особенностей и критериев нового качества ее функционирования для пользователей

I. Общие положения

1. Настоящая Методология предоставления государственной услуги по приему заявок (запись) на вызов врача на дом определяют порядок предоставления услуги по осуществлению записи пациента на вызов врача на дом посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее соответственно – услуга, ЕПГУ).

2. Предоставление услуги осуществляют медицинские организации, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

3. Услуга на ЕПГУ предоставляется для граждан, относящихся к приоритетной группе граждан - инвалиды первой группы и дети-инвалиды. Проверка принадлежности пациента к приоритетной группе граждан осуществляется средствами ЕПГУ.

4. Запись на вызов врача на дом посредством ЕПГУ осуществляется в медицинскую организацию по месту фактического нахождения гражданина вне зависимости от прикрепления к медицинской организации.

5. Предоставление услуги в электронной форме посредством ЕПГУ обеспечивается с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (далее - ЕГИСЗ).

6. Для обеспечения предоставления услуги по приему заявок (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ субъекту Российской Федерации рекомендуется:

а) обеспечить утверждение медицинскими организациями регламента по предоставлению услуги с учетом положений настоящих Методических рекомендаций;

б) обеспечить подключение и размещение (актуализацию) сведений в ЕГИСЗ, в том числе в подсистеме «Федеральная электронная регистратура» (далее – ФЭР ЕГИСЗ), в соответствии с законодательством Российской Федерации с целью предоставления услуги;

в) обеспечить актуальность и полноту справочника адресов обслуживания медицинских организаций в государственных информационных системах в сфере здравоохранения субъектов РФ (далее – ГИСЗ субъектов РФ).

г) обеспечить размещение в ФЭР ЕГИСЗ слотов времени вызова врача, доступных для записи через ЕГИСЗ, в количестве не меньшем, чем доступно для региональных порталов и других источников записи;

д) обеспечить приоритезацию в ГИСЗ субъектов РФ заявок (записей) на вызов врача на дом, совершенных посредством ЕПГУ;

е) обеспечить при вызове врача на дом посредством региональных порталов и других источников записи приоритезацию вызова для инвалидов первой группы и детей-инвалидов;

ж) Обеспечить проверку актуальности и полноты справочников адресов обслуживания медицинских организаций в государственной информационной системе в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации.

II. Правовые основания предоставления Услуги

7. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 9 февраля 2022 г. № 140 «О единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения»;

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 ноября 2017 г. № 2521-р об утверждении перечня услуг в сфере здравоохранения, возможность предоставления которых гражданам в электронной форме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг обеспечивает единая государственная информационная система в сфере здравоохранения;

- приказом Минздрава России от 7 марта 2018 г. № 92н «Об утверждении положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям»;

- приказом Минздрава России от 21 декабря 2012 г. № 1342н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации (за исключением случаев оказания скорой медицинской помощи) за пределами территории субъекта Российской Федерации, в котором проживает гражданин, при

оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи».

- приказом Минздравсоцразвития России от 26 апреля 2012 года № 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 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

III. Описание услуги

8. Наименование услуги: «Услуга по приему заявок (запись) на вызов врача на дом».

9. Услуга предоставляется при самостоятельном обращении пациента или обращении иного лица (заявителя) в медицинскую организацию в электронной форме посредством ЕПГУ для осуществления записи на вызов врача на дом.

10. Услуга предоставляется при обращении пациента в медицинскую организацию для записи на вызов на дом следующих специалистов, если более широкий перечень не предусмотрен иными актами:

- врач-терапевт участковый
- врач-терапевт подростковый;
- врач-педиатр участковый;
- врач-терапевт участковый цехового лечебного участка;
- врач общей практики (семейный врач);
- фельдшер.

11. Вызов на дом осуществляется по месту фактического нахождения больного с учетом территории обслуживания медицинской организации при оказании медицинской помощи на дому. Медицинская организация передает на ЕПГУ статус о принятии заявки на вызов врача на дом.

12. Подтверждение вызова врача на дом осуществляется путем звонка на указанный на ЕПГУ при заполнении формы контактный номер телефона пациента в течение рабочих часов медицинской организации, как в день оформления заявки, так и на следующий день. После подтверждения вызова медицинская организация передает на ЕПГУ статус о подтверждении вызова.

13. Обслуживание вызовов на дом врачами осуществляется в течение рабочих часов медицинской организации, как в день оформления заявки, так и на следующий день. Поступившие вызовы распределяются по участкам в соответствии с адресом фактического нахождения пациента. После завершения обслуживания

медицинская организация передает статус о выполнении заявки на вызов врача на дом.

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

14. Предоставление услуги включает в себя следующие процессы:

а) идентификация пациента в системе.

б) проверка доступности Услуги для пациента на ЕПГУ.

в) осуществление записи на вызов врача на дом с использованием ЕПГУ.

г) отмена записи на вызов врача на дом по инициативе пациента с использованием ЕПГУ.

д) отмена записи на вызов врача на дом по инициативе медицинской организации.

15. Идентификация пациента осуществляется с использованием ЕПГУ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

16. Услуга на ЕПГУ доступна пациентам, относящимся к приоритетным группам граждан, и их законным представителям. Принадлежность пациента к приоритетной группе граждан, а также факт того, что гражданин является законным представителем пациента из приоритетной группы, определяется путем запроса в Цифровой профиль гражданина единой системы идентификации и аутентификации (далее – ЦПИ ЕСИА) на ЕПГУ.

17. Шаги процесса при осуществлении записи на вызов врача на дом

а) Запись на вызов врача на дом. Сценарий выбора пациента.

- выбор пациента (для кого вызывается врач). Возможные варианты выбора: «мне», «ребенку», «другому человеку».

б) Запись на вызов врача на дом. Сценарий записи на вызов врача на дом для себя.

- проверка корректности данных заявителя (фамилия, имя, дата рождения).

- подтверждение полиса ОМС (фамилия, имя, номер полиса ОМС).

- ввод сведений о контактном номере телефона.

- выбор адреса (также можно ввести другой адрес).

- ввод дополнительных сведений об адресе (номер подъезда, код домофона,

этаж).

- ввод описания самочувствия и симптомов, послуживших поводом для вызова.

- подтверждение даты и промежутка времени посещения врачом.

- ознакомление со сведениями о вызове врача на дом (дата, промежуток времени посещения врачом, фамилия, имя, отчество (при наличии) врача, адрес, фамилия и имя пациента).

г) Запись на вызов врача на дом. Сценарий записи на вызов врача на дом законным представителем.

- ввод данных о другом человеке (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, пол).

- ввод данных полиса ОМС (номер полиса, серия полиса (для полисов старого образца)).

- ввод сведений о контактном номере телефона.

- выбор адреса (также можно ввести другой адрес).

- ввод дополнительных сведений об адресе (номер подъезда, код домофона, этаж, если имеются).

- ввод описания самочувствия и симптомов, послуживших поводом для вызова.

- подтверждение даты и промежутка времени посещения врачом.

- ознакомление со сведениями о вызове врача на дом (дата, промежуток времени посещения врачом, фамилия, имя, отчество (при наличии) врача, адрес, фамилия и имя пациента).

18. Отмена записи на вызов врача на дом по инициативе пациента состоит из следующих шагов:

- выбор записи в личном кабинете пользователя на ЕПГУ;

- передача информации об отмене записи на вызов врача на дом в государственную информационную систему субъекта Российской Федерации.

19. Отмена записи на вызов врача на дом по инициативе пациента на интернет-ресурсах осуществляется в соответствии с правилами, размещенными на соответствующих интернет-ресурсах.

20. Уведомление пациентов об отмене записи по инициативе медицинской организации на интернет-ресурсах осуществляется в соответствии с правилами, размещенными на соответствующих интернет-ресурсах.

21. Отмена записи на вызов врача на дом по инициативе медицинской организации состоит из следующих шагов:

- получение информации об отмене записи на вызов врача на дом из государственной информационной системы субъекта Российской Федерации по инициативе медицинской организации.

- уведомление пациента в личном кабинете пользователя на ЕПГУ.

V. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуги

22. Услуга предоставляется бесплатно.

VI. Описание результата предоставления государственной услуги

23. Результатом предоставления государственной услуги является талон с указанием даты и времени посещения врачом пациента на дому, наименования медицинской организации и фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста, к которому осуществлена запись.

VII. Требования к качеству предоставления услуг

24. В рамках реализации услуги приема заявки (запись) на вызов врача на дом проводится автоматизированный мониторинг качества предоставления услуги. При этом для оценки субъекта рассчитываются и оцениваются следующие показатели:

- доля успешных приемов заявки (запись) на вызов врача на дом, совершенных посредством ЕПГУ. Данный показатель рассчитывается как отношение количества успешных приемов заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ к общему количеству обращений пользователей за услугой приема заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ.

- доля технических ошибок, по которым пользователи не смогли получить услугу приема заявки (запись) на вызов врача на дом через ЕПГУ. Данный показатель рассчитывается как отношение количества попыток приема заявки (запись) на вызов врача на дом, завершившихся определенным типом ошибки, к сумме всех обращений пользователей за услугой приема заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ.

- доля отказов в приеме заявки (запись) на вызов врача на дом со стороны субъекта Российской Федерации. Данный показатель рассчитывается как отношение количества отказов в приеме заявки (запись) на вызов врача на дом к сумме всех обращений пользователей за услугой приема заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ.

25. Рекомендуется установить следующие значения по каждому показателю из пункта 24:

- для показателя «Доля успешных приемов заявки (запись) на вызов врача на дом, совершенных посредством ЕПГУ от общего количества обращений

пользователей за услугой приема заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ»: более 80%;

- для показателя «Доля технических ошибок, по которым пользователи не смогли получить услугу приема заявки (запись) на вызов врача на дом через ЕПГУ»: менее 30%;

- для показателя «Доля отказов в приеме заявки (запись) на вызов врача на дом со стороны субъекта Российской Федерации»: менее 30%.