

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
здравоохранения
Ярославской области
от 20.06.2025 № 14

ПОРЯДОК
предоставления услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую
организацию, участвующую в реализации территориальной программы
государственных гарантий бесплатного оказания гражданам
медицинской помощи»

1. Общие положения

1.1. Порядок предоставления услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее – услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги.

1.2. Порядок определяет состав, последовательность и сроки выполнения процедур, связанных с приемом заявок на прием к врачу-специалисту, а также требования к порядку их выполнения и формы контроля за предоставлением услуги.

1.3. Услуга предоставляется медицинской организацией Ярославской области, имеющей в своем составе амбулаторно-поликлинические подразделения, находящейся в функциональном подчинении министерства здравоохранения Ярославской области (далее – министерство), при обращении заявителя или его законного представителя за оказанием первичной медико-санитарной помощи:

- через регистратуру медицинской организации Ярославской области, имеющей в своем составе амбулаторно-поликлинические подразделения, находящейся в функциональном подчинении министерства (далее – медицинская организация);

- посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ);

- посредством регионального медицинского портала (www.intermed76.ru), ссылка на который размещена на официальном сайте министерства на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее –

официальный сайт министерства), на региональном портале Правительства Ярославской области, в разделе «Запись к врачу», в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.yarregion.ru, а также на официальных сайтах медицинских организаций;

- через инфомат медицинской организации;
- посредством Единой службы оперативной помощи гражданам Ярославской области по телефонному номеру «122»;
- через телеграм-бот (@yar122_bot).

Перечень медицинских организаций, участвующих в предоставлении услуги, в том числе в электронном виде, с указанием адресов и номеров контактных телефонов приведен в приложении 1 к Порядку.

Информация об адресах официальных сайтов и электронной почты медицинских организаций, предоставляющих услугу, в том числе в электронном виде, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» приведена в приложении 2 к Порядку.

1.4. Заявителями при предоставлении услуги являются граждане Российской Федерации и иные лица, находящиеся на территории Ярославской области, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования (далее – ОМС).

1.5. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги:

- полис ОМС;
- документ, удостоверяющий личность;
- страховой номер индивидуального лицевого счета.

1.6. Услуга оказывается в режиме реального времени.

1.7. Услуга предоставляется бесплатно.

Получатели услуги имеют право на неоднократное обращение за предоставлением услуги.

1.8. Результатами предоставления услуги являются:

- запись заявителя для получения амбулаторно-поликлинической помощи;
- отказ в записи заявителя для получения амбулаторно-поликлинической помощи.

1.9. Основанием для приостановления предоставления услуги является установление факта наличия в документах (сведениях), представленных заявителем, недостоверной и (или) неполной информации.

1.10. Основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

1.11. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

1.12. Показателями доступности и качества предоставления услуги являются:

- предоставление услуги в указанные в Порядке сроки и без превышения установленного времени ожидания;
- возможность получения информации об услуге, о ходе предоставления услуги через ЕПГУ, региональный медицинский портал

(www.intermed76.ru), регистратуру медицинской организации, Единую службу оперативной помощи гражданам Ярославской области по телефонному номеру «122»;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны получателей услуги;
- удовлетворенность получателей услуги доступностью и качеством ее предоставления, которые определяются на основании мониторинга мнения получателей услуги.

1.13. Порядок информирования об услуге.

Информация об услуге предоставляется при личном обращении заявителя, по телефонам медицинских организаций, а также путем размещения на информационных стендах, на официальных сайтах медицинских организаций.

При ответах на устные обращения заявителей, в том числе по телефону, сотрудники медицинских организаций, участвующие в предоставлении услуги, подробно и в вежливой форме информируют граждан, обратившихся по интересующим вопросам.

При невозможности сотрудника медицинской организации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому сотруднику или обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

На информационных стендах в медицинских организациях содержится следующая информация:

- полное наименование медицинской организации, ее юридический адрес, режим работы, номер телефона, адрес электронной почты, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- копия лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- информация о государственной регистрации и наименовании органа, зарегистрировавшего медицинскую организацию;
- текст Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- текст территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Ярославской области медицинской помощи на соответствующий год;
- текст Социального кодекса Ярославской области;
- текст Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- информация о вышестоящей организации, в ведении которой находится медицинская организация, с указанием почтового адреса, официального сайта организации;
- информация о личном приеме граждан руководителем медицинской организации, его заместителями с указанием дней, часов приема, контактных телефонов (с телефонным кодом города);

- информация о внеочередном приеме (оказании медицинской помощи отдельным категориям граждан в соответствии с нормативными документами);
- информация о местонахождении книги жалоб и предложений;
- информация о почтовом адресе, номере телефона, адресе электронной почты, часах работы органов, наделенных полномочиями по осуществлению контроля за соответствием качества оказываемой медицинской помощи установленным федеральным стандартам в сфере здравоохранения;
- информация о способах предоставления услуги медицинской организацией;
- перечень документов, необходимых для получения услуги;
- информация о консультативных приемах, ведущихся в медицинской организации или в консультативных центрах города;
- информация о горячих линиях, на которые можно обратиться по вопросам, связанным с предоставлением услуги;
- местонахождение врача-специалиста, участвующего в предоставлении услуги (номер кабинета, график работы).

Информация о порядке предоставления услуги размещена на ЕПГУ и на официальном сайте министерства, в том числе в виде альтернативной текстовой версии сайта для слабовидящих.

2. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку выполнения процедур, в том числе в электронной форме

2.1. Наименование услуги – «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

2.2. Медицинские организации, предоставляющие услугу, в режиме реального времени обновляют информацию, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», о свободных талонах на прием к врачам-специалистам амбулаторно-поликлинического подразделения.

2.3. В соответствии с требованиями Федерального фонда ОМС граждане Российской Федерации и иные лица, находящиеся на территории Ярославской области, застрахованные в системе ОМС, должны быть прикреплены к медицинской организации для оказания плановой медицинской помощи в рамках территориальной программы государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи. Прикрепление происходит по территориальному принципу или по заявлению с учетом права гражданина на выбор медицинской организации. Сведения о гражданине, прикрепленном к медицинской организации, вносятся в информационную базу выбранной медицинской организации, а информация о прикреплении отражается в Региональном сегменте единого реестра застрахованных лиц Ярославской области (далее – РС ЕРЗЛ ЯО). Услуга предоставляется при наличии сведений о заявителе

в информационной базе медицинской организации и информации о его прикреплении к медицинской организации в РС ЕРЗЛ ЯО.

В случае отсутствия свободных талонов на прием к врачам-специалистам узкого профиля в медицинской организации в сроки, установленные территориальной программой государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи, специалисты Единой службы оперативной помощи Ярославской области предлагают заявителю запись на прием к врачу-специалисту в другой медицинской организации.

При обращении заявителя через Единую службу оперативной помощи гражданам Ярославской области по телефонному номеру «122» или регистратуру медицинской организации с целью записи на прием к врачу-специалисту при отсутствии свободных талонов заявителю предоставляется возможность оставить заявку на включение в лист ожидания в медицинской информационной системе. При записи заявителя на прием к врачу-специалисту через ЕПГУ, региональный портал (www.intermed76.ru) или инфоматпри отсутствии свободных талонов в интерфейсе предусмотрено уведомление заявителя о необходимости воспользоваться иным каналом связи (Единая служба оперативной помощи гражданам Ярославской области по телефонному номеру «122» или регистратура медицинской организации) для включения в лист ожидания. При появлении свободных талонов заявитель информируется медицинской организацией о возможных дате и времени приема.

2.4. Предоставление услуги включает процедуры:

2.4.1. Для оформления заявки на прием к врачу-специалисту через ЕПГУ, региональный медицинский портал (www.intermed76.ru), телеграм-бот (@yar122_bot) или инфомат заявителю необходимо идентифицировать себя, выбрать специальность врача-специалиста и время приема.

Идентификация заявителя при электронной записи на прием к врачу-специалисту осуществляется с помощью единой системы идентификации и аутентификации, страхового номера индивидуального лицевого счета, документов, удостоверяющих личность, полиса ОМС.

2.4.2. При оформлении заявки на прием к врачу-специалисту через регистратуру медицинской организации или Единую службу оперативной помощи гражданам Ярославской области по телефонному номеру «122» идентификация заявителя проводится с помощью документов, удостоверяющих личность.

2.4.3. При подаче заявки на прием к врачу-специалисту способами, указанными в подпунктах 2.4.1 и 2.4.2 данного пункта, данные заявителя в режиме реального времени проверяются в РС ЕРЗЛ ЯО в части действительности полиса ОМС и прикреплении к выбранной медицинской организации.

2.4.4. После завершения проверки заявка на прием к врачу-специалисту принимается или заявителю предоставляется информация об отказе в записи на прием к врачу-специалисту.

2.4.5. При предоставлении услуги в электронной форме заявителю в личный кабинет на ЕПГУ, посредством регионального медицинского портала (www.intermed76.ru), телеграм-бота (@yar122_bot) или инфомата направляется уведомление о записи на прием в медицинскую организацию, содержащее сведения о дате, времени и месте приема.

2.4.6. Заявителю предоставляется возможность распечатать информацию о подтверждении записи на прием к врачу-специалисту на выбранные дату и время.

2.4.7. Отказ в записи на прием к врачу-специалисту возможен в следующих случаях:

- заявитель не зарегистрирован в РС ЕРЗЛ ЯО;
- документы, представленные заявителем, не действуют либо оформлены неправильно;
- прием врача-специалиста необходимого профиля в данном амбулаторно-поликлиническом подразделении отсутствует;
- свободные талоны на прием к врачу-специалисту необходимого профиля отсутствуют;
- заявитель не является гражданином Российской Федерации или лицом, находящимся на территории Ярославской области, застрахованным в системе ОМС;
- заявитель выразил отказ от предоставления услуги.

2.4.8. Заявитель может отменить заявку на прием к врачу-специалисту, сделанную ранее. Для этого необходимо обратиться в регистратуру медицинской организации или в Единую службу оперативной помощи гражданам Ярославской области по телефонному номеру «122» и снять заявку на прием к врачу-специалисту, назвав свои данные, или отменить заявку на прием к врачу-специалисту с помощью ЕПГУ, регионального медицинского портала (www.intermed76.ru), телеграм-бота (@yar122_bot), посредством которых была оформлена эта заявка.

2.4.9. В день приема заявитель направляется на прием к врачу-специалисту без обращения в регистратуру медицинской организации.

2.5. Экстренный прием заявителя осуществляется при острых и внезапных ухудшениях состояния здоровья: высокая температура тела (38 градусов и выше), внезапные острые боли любой локализации, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния, заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача-специалиста.

Прием по экстренным показаниям осуществляется без предварительной записи, вне общей очереди, независимо от прикрепления заявителя к амбулаторно-поликлиническому подразделению.

Отсутствие у заявителя полиса ОМС и личных документов не является причиной для отказа в приеме по экстренным показаниям.

2.6. В случаях, предусмотренных действующим законодательством, отдельным категориям граждан оказывается внеочередная медицинская помощь.

2.7. Объем диагностических и лечебных мероприятий определяется лечащим врачом-специалистом для конкретного заявителя. Консультации врачей-специалистов диагностических и лечебных служб осуществляются по направлению участкового врача-специалиста амбулаторно-поликлинического подразделения (врача общей практики).

2.8. Время ожидания предоставления плановой медицинской помощи со дня обращения не должно превышать сроки, предусмотренные территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Ярославской области медицинской помощи на соответствующий год.

3. Формы контроля за исполнением Порядка

3.1. Контроль за соблюдением и исполнением положений Порядка и иных нормативных актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется заместителем главного врача медицинской организации в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

3.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает проведение проверок на предмет качества предоставления услуги, выявление и устранение нарушений прав заявителя, рассмотрение обращений заявителя, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, принятие решений по таким обращениям и подготовку ответов на них.

3.3. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной процедуры (тематические проверки).

3.4. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

3.5. Текущий контроль за соблюдением положений Порядка осуществляется непосредственно при предоставлении услуги конкретному заявителю путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур.

3.6. Внеплановые проверки соблюдения положений Порядка проводятся главным врачом медицинской организации при поступлении информации о несоблюдении сотрудниками медицинской организации требований Порядка либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.

3.7. Персональная ответственность сотрудников медицинской организации, ответственных за предоставление услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Сотрудники медицинской организации, ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность:

- за соблюдение Порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации заявки на прием к врачу-специалисту и документов от заявителя, внесение записей в электронные базы данных медицинской организации;

- за соответствие принятых от заявителей документов требованиям Порядка;

- за принятое решение о приеме заявки на прием к врачу-специалисту (об отказе в приеме заявки на прием к врачу-специалисту).

3.8. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав заявителя осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) медицинских организаций

4.1. Заявитель вправе в досудебном порядке:

- обжаловать действия (бездействие) сотрудников медицинской организации, ответственных за предоставление услуги, главному врачу медицинской организации;

- обжаловать действия (бездействие) главного врача медицинской организации, в том числе в связи с неприятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий, бездействия или решений сотрудников медицинской организации, а также приказы в министерстве (адрес министерства: ул. Советская, д. 11/9, г. Ярославль, 150000; адрес электронной почты министерства: dzf@yarregion.ru; адрес официального сайта министерства: <https://portal.yarregion.ru/depts-zdrav/>).

4.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- невозможность подачи заявки на прием к врачу-специалисту через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» или инфомат вследствие технических сбоев со стороны медицинских организаций;

- нарушение срока предоставления услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области для предоставления услуги;

- отказ в записи на прием к врачу-специалисту;

- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области.

4.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в течение 30 календарных дней со дня, в который заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ЕПГУ, официального сайта министерства, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4.4. Жалоба должна содержать:

- наименование медицинской организации, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) сотрудника медицинской организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя (законного представителя), сведения о месте его жительства, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес заявителя, по которым ему должен быть направлен ответ;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудников медицинской организации;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудника медицинской организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4.5. Жалоба регистрируется в течение 3 дней с момента поступления в медицинскую организацию. Срок рассмотрения жалобы должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, – 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица в приеме документов у заявителя – 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

4.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, а также в иных формах;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

4.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 4.6 данного раздела Порядка, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

4.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры

