**Порядок по осуществлению записи на прием к специалисту МЦ «Качество жизни»**

1. **Условия записи пациентов**
   1. Предварительная запись пациентов в МЦ «Качество жизни» производится:

• по телефонам: 255-41-37, 200-88-06, 248-01-34

• при непосредственном обращении пациента в регистратуру МЦ.

• через сервис «ПРОДОКТОРОВ» на Интернет-портале

<https://prodoctorov.ru/>

• через официальные сайты МЦ:

<https://kachjizni.ru/> ,

<https://xn-----6kchkgdtdascjsesiwuihal6vqa8di.xn--p1ai/> ,

<https://xn----jtbeewqis2g.xn--p1ai/>

по форме «Оставить заявку»

1.2. Порядок формирования и заполнения расписания в МЦ.

Рабочее расписание приемов специалистами составляется на 30 календарных дней.

1.3. Сотрудники регистратуры осуществляют информирование Пациентов:

- об интересующих пациента услугах МЦ

- о графике работы специалистов МЦ;

1.4. Основными требованиями к форме и характеру информирования Пациентов о порядке предоставления услуг являются:

- достоверность и полнота информации;

- четкость в изложении информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.5. Информационные стенды оборудованы для Пациентов в первом холле МЦ. На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:

- режим работы МЦ;

- информация об официальном сайте МЦ

- телефоны регистратуры;

- информация о вышестоящих организациях;

При изменении режима работы специалистов информация должна быть своевременно откорректирована.

**2. Сроки и условия предоставления услуг МЦ**

2.1. Запись Пациентов на прием к специалистам по режиму работы МЦ

2.2. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении записи:

2.2.1. Основанием для отказа в записи на прием и обслуживании может быть:

- запись на прием к специалисту МЦ снята по требованию Пациента;

- отсутствие приема специалиста необходимого профиля в данном учреждении;

- отсутствие свободного времени на прием к нужному специалисту;

- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения, или видимые признаки подделки.

3**. Требования к работе**

3.1. График приема специалистов, длительность врачебных приемов, определяется администрацией МЦ в соответствии с установленной продолжительностью рабочего времени дня медицинских работников и установленной нормой времени (или нормой нагрузки) для специалистов, а также нормативными документами Министерства здравоохранения Российский Федерации, определяющими нормы времени на то или иное исследование, процедуру, манипуляцию.

3.2. Администрация МЦ вправе регулировать объемы врачебных приемов для записи по телефону (ограничение, расширение), путем резервирования или введения дополнительного времени в зависимости от укомплектованности врачебными кадрами и нормой нагрузки врача.

3.3. В МЦ приказом директора МЦ назначается лицо, ответственное за работу регистратурой – старший администратор.

**4. Порядок формирования расписания приема пациентов специалистами МЦ**

4.1. Расписание работы специалистов МЦ может быть следующих видов:

- утвержденное - расписание, содержащее утвержденные руководителем МЦ будущие периоды приема пациентов специалистами;

- фактическое - расписание, действующее на текущую дату, с учетом необходимости внесения изменений в утвержденном ранее расписании приема пациентов специалистами.

4.2. Своевременное предоставление информации, необходимой для ведения расписания приемов специалистами МЦ, обеспечивают следующие работники МЦ:

- старший администратор

4.3. Директор МЦ:

- утверждает расписание работы специалистов;

- создает набор правил расписания, временем начала и окончания работ, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней, временным периодом действия расписания, временным диапазоном, с указанием специалиста.

4.4. Старший администратор составляет расписание, руководствуясь:

- штатным расписанием работников;

- графиком работы специалистов, с учетом праздничных, рабочих дней и др.;

- графиком отпусков работников МЦ;

- действующими правилами формирования расписания, утверждаемыми в МЦ, временем начала и окончания работ, с учетом государственных праздничных и нерабочих дней, табелем учета рабочего времени специалистов.

4.5. Расписание приема пациентов специалистами МЦ должно включать следующие параметры и свойства:

- наименование и N кабинета, ФИО специалиста;

- специализацию (профиль) специалиста;

- вид услуги - ее наименование;

- длительность оказания услуги по установленным индивидуальным нормам нагрузки специалистов.

4.6. Администратор:

- заполняет расписание в журнале «Запись пациентов»;

- формирует строки расписания на заданный период времени.

4.7. Расписание должно быть заполнено на 30 календарных дней.

4.8. Запись пациента в штатном режиме доступна на 30 календарных дней.

**5. Доступность предварительной записи на плановый приём к специалисту МЦ:**

5.1. В день обращения или в течение календарного месяца с момента

обращения пациента.

5.2. Пациент имеет возможность самостоятельно записаться ко всем специалистам МЦ по телефонам или через сервисы, указанные в п.1.1

5.3. При отсутствии свободного времени к специалистам МЦ сотрудники регистратуры производят запись пациента к смежному по профилю специалисту и информируют пациента о дате, времени и месте консультации.

• Если пациенту необходим именно тот специалист, к кому он планировал записаться на прием, то его записывают в журнал «Лист ожидания»

• При появлении свободного места для записи к специалисту или появлении нового расписания, сотрудники регистратуры производят телефонный звонок пациенту и информируют о дате, времени и месте консультации.

• Дозвон регистраторов до пациента осуществляется по контактному номеру телефона пациента, занесённому с его слов, в «Лист ожидания». В случае, если пациент не отвечает на телефонные звонки в течение 3-х рабочих дней подряд, он исключается из списка в журнале «Лист ожидания». При этом регистратор обязан внести в журнал «Лист ожидания» информацию о результате повторных контрольных звонков, их датах и времени, а о факте исключения пациентов из «Листа ожидания» ежедневно сообщать старшему администратору.

5.4. Удаление из Листа ожидания без указания причины невозможно.

5.5. Запись на повторный и последующие приёмы к специалисту осуществляется в регистратуре в порядке, указанном в п. 5.1-5.4

**6. Запись пациентов на лабораторные исследования**

Пациенты проходят исследования по расписанию, утвержденному в МЦ в порядке живой очереди.

**7. Порядок приема специалиста без записи:**

7.1. Для специалистов, ведущих прием без предварительной записи (в порядке "живой" очереди), обязательным является указание интервала времени приема.

7.2. Старшим администратором МЦ производится общий мониторинг состояния очереди ожидания на прием.

**8. Порядок обслуживания пациентов через электронную форму «оставить заявку»**

8.1. Через официальные сайты МЦ, указанные в п.1.1. клиенты оставляют заявку на получение медицинской услуги по форме «оставить заявку».

8.2. На почту [sait-priem@yandex.ru](mailto:sait-priem@yandex.ru) приходит заявка от пациента.

8.3. Срок обработки заявки должен составлять 15 минут после ее отправки.

8.4. Работники регистратуры должны ее обработать по правилам, указанным в п. 5., п.7

**9. Порядок изменения параметров заказанной Услуги.**

9.1. Если прием специалистом записанного пациента стал недоступен по инициативе МЦ, пациент информируется об этом по телефону. Пациенту администратором должно быть предложено альтернативное время приема. Для изменения параметров записи пациента на прием к специалисту работник регистратуры МЦ должен внести соответствующие изменения, включающие данные о дате и времени приема, ФИО специалиста.

9.2. Основанием, влекущим изменение параметров записи, является необходимость внесения изменений в фактическое расписание в связи с:

- внеплановым отпуском специалиста;

- экстренными изменениями в расписании по причине болезни специалиста или других обстоятельств.

9.3. В случае необходимости внесения изменений в утвержденное ранее расписание приема пациентов специалистами, по решению руководителя МЦ, старший администратор незамедлительно вносит изменения в установленный график приемов. Основанием для внесения изменений в утвержденное расписание приема пациентов специалистами МЦ являются экстренные изменения в расписании по причине болезни специалиста, внепланового отпуска или других обстоятельств.

9.4. Если изменения в расписании влекут необходимость переноса даты и времени приема пациентов, ранее записавшихся на прием к данному специалисту, изменение даты и времени приема производится по правилам, указанным ниже:

9.4.1. Пациенты, записавшиеся на прием к специалисту до момента изменения расписания, должны уведомляться об изменениях в расписании приема и возможностях переноса даты приема по телефону.

9.4.2. Изменения в фактическом расписании приема пациентов специалистами в связи с экстренными изменениями по причине болезни специалиста, внепланового отпуска или других обстоятельств.

9.4.3. Запись пациентов на прием в период отсутствия специалиста на рабочем месте записываются на прием к любому другому специалисту аналогичной специальности, ведущему прием в МЦ в период отсутствия данного специалиста.

9.4.4. Пациенты, записывающиеся на прием к специалисту в первый день его отсутствия, должны уведомляться о факте отсутствия специалиста и невозможности приема им в данный день по телефону.

9.4.5. Таким пациентам предлагается записаться на прием к специалисту, замещающему отсутствующего. Пациенты, записавшиеся на прием к специалисту на последующие дни, должны уведомляться о начале и о предполагаемых сроках отсутствия данного специалиста, о его временных заместителях и графике их приема по телефону. Ответственным за оповещение является старший администратор.