**При обращении к регистратору**

**Запись по телефону:**

**При телефонном обращении** необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе:

— ФИО;

— номер полиса ОМС,

— номер контактного телефона.

Гражданин сообщает оператору регистратуры специальность и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, и желаемую дату, и время приема. На основании сведений, полученных от гражданина, оператор вносит реестровую запись.

Запись через Интернет осуществляется гражданином или его представителем самостоятельно, без участия медицинских работников, через сеть Интернет, при этом:

1) Гражданин или его представитель самостоятельно заходит на информационный портал;

2) Выбирает медицинскую организацию;

3) Производит идентификацию по данным полиса ОМС и паспорта РФ;

4) Выбирает врача;

5) Выбирает дату и время приема;

6) Осуществляет запись на прием и получает талон

Факт записи гражданина через интернет  на прием отображается на рабочих местах операторов.

При наличии внезапно возникшего «острого» заболевания или обострения хронического заболевания гражданин или его представитель может быть направлен в кабинет неотложной медицинской помощи поликлиники.

Для пациентов, застрахованных за пределами Кемеровской области с иногородним полисом ОМС и обратившихся с направлением из другого ЛПУ:

в день приема у врача записавшемуся пациенту необходимо за 15-20 минут обратиться в регистратуру для внесения/сверки персональных данных пациента с базой данных медицинской организации.

Пациент обслуживается в регистратуре в порядке очереди.

**Запись в регистратуре**

Гражданин или его представитель **при личном обращении** в регистратуру поликлиники для подачи заявки на прием к врачу может получить услугу в порядке очереди по факту обращения согласно времени, отведенному для приема в графике конкретного врача медицинской организации.

Гражданину или его представителю необходимо предъявить оператору регистратуры документ, удостоверяющий личность, полис ОМС.

Гражданин или его представитель должен предоставить оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии. На основании сведений, полученных от гражданина или его представителя, оператор регистратуры вносит реестровую запись с учетом пожеланий гражданина или его представителя в соответствии с расписанием приема врача.

**Пациент или его представитель при первичном обращении в поликлинику (по предварительной записи или без) обращается в регистратуру**, где ему оформляется медицинская карта, в которую заносятся следующие сведения о пациенте:

— фамилия, имя, отчество (полностью)

— пол

— дата рождения (число, месяц, год)

— адрес по данным регистрации и по фактическому месту проживания

— личность (паспорт, свидетельство о регистрации)

— серия, номер паспорта

— гражданство

— серия, номер полиса ОМС, наименование страховой организации

— согласие на обработку персональных данных

— информированное согласие на медицинскую помощь

**Категории граждан, имеющих право на внеочередное медицинское обслуживание:**

* Дети-инвалиды;
* другие льготные категории граждан.

Указанные категории граждан имеют право на первоочередное медицинское обслуживание в виде проведения консультации врача-специалиста, обследования и диспансерного наблюдения на основании документа, подтверждающего категорию гражданина.

Плановая медицинская помощь в амбулаторных условиях оказывается по времени, указанному в талоне амбулаторного пациента. Возможно ожидание приема (когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, о чём пациенты, ожидающие приёма, должны быть проинформированы персоналом поликлиники).

Время, отведенное на приём больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определяется в соответствии с действующими расчетными нормативами.

Объём диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется лечащим врачом.

**ВНИМАНИЕ!**

ПРИ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ на прием к врачу — ПРОСИМ ВАС за день до даты посещения врача УТОЧНИТЬ в регистратуре состоится ли прием (болезнь врача, курсы, отпуск и др.), а также информировать, в случае если Вы не сможете посетить врача.

**Медицинская карта является собственностью поликлиники** и должна храниться в поликлинике, на руки не выдается. Не разрешается вынос амбулаторной карты из поликлиники без согласования с Администрацией. Выдача амбулаторной карты на руки осуществляется по разрешению руководителя на основании письменного заявления после регистрации в специальном журнале в регистратуре под подпись лично в руки пациента.

Сроки ожидания приема врачей — специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме – не более 10 рабочих дней с момента обращения.

Неотложная медицинская помощь лицам, обратившимся в медицинскую организацию с признаками неотложных состояний, оказывается дежурным врачом или в кабинете неотложной помощи амбулаторно-поликлинического учреждения по направлению регистратора не позднее двух часов с момента обращения.

Время ожидания медицинского работника амбулаторно-поликлинической службы для обслуживания на дому не должно превышать восьми часов с момента регистрации вызова.

Информацию об изменениях в расписании необходимо уточнять по телефону регистратуры.