Правительство Москвы
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

ПРИКАЗ

от 12 марта 2021 года N 209

Об утверждении Регламента предоставления услуги "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры"

(с изменениями на 27 ноября 2025 года)

Документ с изменениями, внесенными:
приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 9 декабря 2024 года N 1154;
приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 27 ноября 2025 года N 1218 (вступил в силу с 1 декабря 2025 года).

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Правительства Москвы от 15 ноября 2011 года N 546-ПП "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве" и постановлением Правительства Москвы от 7 февраля 2012 года N 23-ПП "О доступе физических лиц, в том числе зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц к подсистеме "личный кабинет" государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы", постановлением Правительства Москвы от 20 января 2015 года N 16-ПП "Об автоматизированной информационной системе города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы", в целях оптимизации процессов предоставления государственных услуг в электронном виде, актуализации правовых актов Департамента здравоохранения города Москвы

приказываю:

1. Утвердить:

1.1. Регламент предоставления услуги "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры" (приложение 1 к настоящему приказу).

1.2. Регламент записи в московский центр дерматовенерологии (приложение 2 к настоящему приказу).

(Пункт 1 в редакции, введенной в действие приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 9 декабря 2024 года N 1154. - См. предыдущую редакцию)

2. Руководителям медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь первого и второго уровней, обеспечить соблюдение утвержденных регламентов (пункт 1 настоящего приказа) при организации предварительной записи пациентов на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в электронном виде.

(Пункт в редакции, введенной в действие приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 9 декабря 2024 года N 1154. - См. предыдущую редакцию)

3. Признать утратившими силу:

- приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 25 мая 2015 года N 413 "Об утверждении регламента предоставления услуги "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры";

- приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 15 марта 2017 года N 176 "О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 25 мая 2015 года N 413".

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителей руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Старшинина А.В., Покровского К.А. и Тырова И.А.

(Пункт в редакции, введенной в действие приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 9 декабря 2024 года N 1154. - См. предыдущую редакцию)

Министр Правительства Москвы,
руководитель Департамента
здравоохранения города Москвы
А.И.Хрипун

Приложение 1
к приказу Департамента
здравоохранения города Москвы
от 12 марта 2021 года N 209
(Нумерационный заголовок
в редакции, введенной в действие
приказом Департамента
здравоохранения города Москвы
от 9 декабря 2024 года N 1154. -
См. предыдущую редакцию)

Регламент предоставления услуги "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры"

(с изменениями на 9 декабря 2024 года)

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

1.1.1. Регламент предоставления услуги "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры" (далее - Регламент) с использованием функциональных возможностей автоматизированной информационной системы города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы" устанавливает последовательность административных процедур (действий) по осуществлению предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры пациентом самостоятельно или по направлению фельдшера, врача-педиатра, врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием, для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи первого и второго уровней, в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы, а также внесению изменений и отмены такой записи (далее - услуга).

1.1.2. Регламент устанавливает порядок взаимодействия сотрудников медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь первого и второго уровней, при предоставлении услуги с пациентами, обращающимися за получением услуги, а также порядок использования пациентами терминала самозаписи (далее - информационный киоск) при получении услуги.

1.1.3. Регламент не распространяется на правоотношения, связанные с оказанием медицинской помощи в неотложной и экстренной формах.

1.2. Термины и определения

Горизонт записи - период времени, на который разрешена запись через ЕМИАС, исчисляемый от даты обращения.

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

Автоматизированная информационная система города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы" (далее - ЕМИАС или система) - государственная информационная система города Москвы, обеспечивающая автоматизацию процессов организации и оказания медицинской помощи населению в городе Москве, в том числе предоставление услуги "Предварительная запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры" в электронном виде.

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) - федеральная государственная информационная система, обеспечивающая в том числе предоставление услуг государственных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) (www.gosuslugi.ru).

Медицинская организация - медицинская организация государственной системы здравоохранения города Москвы, осуществляющая первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь первого и второго уровней, выбранная пациентом для получения медицинской помощи самостоятельно (далее - медицинская организация).

Полис обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС) - один из следующих документов:

- полис ОМС - документ, удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, выданный лицам, застрахованным по программе обязательного медицинского страхования в городе Москве и в других субъектах Российской Федерации;

- временное свидетельство обязательного медицинского страхования - документ, подтверждающий оформление полиса ОМС и удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, действительный до момента получения полиса ОМС, но не более тридцати рабочих дней с даты его выдачи.

Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы, интегрированный с официальным сайтом Мэра Москвы (далее - Портал) - государственная информационная система города Москвы, обеспечивающая в том числе предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, учреждениями города Москвы, а также услуг организаций (mos.ru).

Центр телефонных обращений (далее - ЦТО) - служба записи на прием к врачам города Москвы: 8(495) 539-30-00.

Единая медицинская справочная служба города Москвы (далее - ЕМСС) - 122.

1.3. Организации, предоставляющие услугу

1.3.1. Предоставление услуги осуществляют медицинские организации государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь первого и второго уровней.

1.3.2. Запись осуществляется в ту медицинскую организацию, которую выбрал пациент для оказания медицинской помощи.

1.4. Описание услуги

1.4.1. Наименование услуги: "Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры, в том числе путем выбора цели посещения".

1.4.2. Услуга предоставляется при самостоятельном обращении пациента в медицинскую организацию для осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры, а также по направлению фельдшера, врача-педиатра, врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста,

медицинского работника, ведущего доврачебный прием.

1.4.3. Услуга предоставляется в следующих случаях:

- при обращении пациента в медицинскую организацию к врачам тех специальностей, к которым открыта самостоятельная запись на прием в соответствии с требованиями правовых актов Департамента здравоохранения города Москвы;

- при обращении пациента к лечащему врачу;

- при обращении к врачу (или врачу, его замещающему по соответствующей специальности) пациента, состоящего у него на диспансерном наблюдении;

- при наличии у пациента направления установленной формы на прием к врачу-специалисту медицинской организации для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи;

- при наличии направления установленной формы на диагностические исследования или лечебные процедуры в подразделения медицинских организаций.

1.5. Круг заявителей

Пациентом является физическое лицо, обратившееся за предоставлением услуги для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи. От имени пациента с запросом о предоставлении услуги может обратиться представитель пациента (далее также именуемый "Пациент").

1.6. Правовые основания для предоставления услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральным законом от 29 ноября 2010 года N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

- Законом города Москвы от 17 марта 2010 года N 7 "Об охране здоровья в городе Москве";

- приказом Минздравсоцразвития России от 26 апреля 2012 года N 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 N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению";

- приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 29 мая 2012 года N 494 "О мерах по дальнейшему совершенствованию организации оказания амбулаторно-поликлинической помощи детскому населению в городе Москве";

- приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 20 декабря 2012 года N 1470 "Об оптимизации работы по ведению записи на прием к врачу в электронном виде";

- приказом Департамента здравоохранения города Москвы и Московского городского фонда

обязательного медицинского страхования от 27 апреля 2015 года N 335/142 "Об утверждении Регламента прикрепления и учета граждан, застрахованных по ОМС, к медицинским организациям государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающим первичную медико-санитарную помощь и включенным в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС города Москвы, с использованием ЕМИАС".

1.7. Способы предоставления услуги

1.7.1. Услуга предоставляется одним из следующих способов (при наличии технической возможности):
(Абзац в редакции, введенной в действие приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 9 декабря 2024 года N 1154. - См. предыдущую редакцию)

- путем личного обращения по номеру ЕМСС - 122 (круглосуточно) либо телефонного звонка на стойку информации/медицинский пост медицинской организации, запись доступна в часы работы медицинской организации;

- путем обращения в ЦТО или колл-центр медицинской организации (при наличии) по телефону, запись доступна через ЦТО или колл-центр медицинской организации (в часы работы);

- с использованием информационного киоска, запись доступна в часы работы медицинской организации;

- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), запись доступна в круглосуточном режиме;

- с использованием Портала, запись доступна в круглосуточном режиме;

- с использованием мобильных приложений ЕМИАС, запись доступна в круглосуточном режиме;

- с использованием интернет-ресурсов, подключенных к ЕМИАС в части сервиса электронной записи на прием к врачу на основании соглашения об информационном сотрудничестве, заключенного между Департаментом информационных технологий города Москвы и интернет-ресурсом.

1.7.1(1). Для отдельных профилей врачей Департаментом здравоохранения города Москвы могут устанавливаться особенности в части возможных способов и порядков записи.
(Пункт дополнительно включен приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 9 декабря 2024 года N 1154)

1.7.2. При отсутствии в системе соответствующего электронного направления можно произвести предварительную запись на прием к врачу либо на диагностическое исследование или лечебные процедуры по направлению, оформленному на бумажном носителе, на стойке информации/медицинском посту медицинской организации, обратившись лично в медицинскую организацию.

1.7.3. Пациент, опоздавший на прием к врачу, на диагностическое исследование или на лечебную процедуру по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента.

При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру пациента осуществляется дежурным администратором или руководителем структурного подразделения медицинской организации в рамках горизонта записи.

1.7.4. При отсутствии возможности явиться на прием к врачу, на диагностические исследования или лечебные процедуры по произведенной предварительной записи пациенту необходимо сообщить об отмене записи на стойку информации/медицинский пост или в ЦТО, ЕМСС либо самостоятельно отменить запись в информационном киоске, через Портал, через мобильные приложения ЕМИАС, через интернет-ресурсы, подключенные к ЕМИАС.

1.8. Документы (сведения), необходимые для предоставления услуги

1.8.1. Для предоставления услуги пациент предоставляет следующие документы (сведения):

При идентификации на стойке информации/медицинском посту медицинской организации - полис ОМС, или иной документ, содержащий штрихкод для идентификации с использованием сканера, или социальную карту или номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

При идентификации в информационном киоске - полис ОМС, или иной документ, содержащий штрихкод для идентификации с использованием сканера, или социальную карту.

При идентификации в ЦТО, ЕМСС - номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

При идентификации на Портале - логин и пароль. Сведения, необходимые для предоставления услуги: номер полиса ОМС, дата рождения.

При идентификации в мобильном приложении ЕМИАС - номер полиса ОМС и дату рождения.

При идентификации на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) - логин (или СНИЛС) и пароль.

При идентификации в интернет-ресурсах - номер полиса ОМС и дату рождения.

1.8.2. Законный представитель пациента представляет документы (сведения), идентифицирующие пациента и удостоверяющие его права.

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

Услуга предоставляется бесплатно.

1.10. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.10.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах медицинских организаций, а также адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении услуги, адресах электронной почты медицинских организаций, обращение в которые необходимо для получения услуги, предоставляется по справочным телефонам, на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы (www.mosgorzdrav.ru) в информационно-коммуникационной сети Интернет, непосредственно в медицинских организациях, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и на Портале.

1.10.2. Для получения информации по вопросам предоставления услуги пациент обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в медицинскую организацию, предоставляющую услугу, либо через ЦТО, ЕМСС через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или через Портал.

1.10.3. Информирование (консультирование) по вопросам предоставления услуги осуществляется сотрудниками стойки информации/медицинского поста медицинских организаций, операторами ЦТО, ЕМСС.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- порядок предоставления услуги;

- перечень документов (сведений), необходимых для предоставления услуги;

- время и способы предоставления услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых сотрудниками медицинских организаций в ходе предоставления услуги.

1.10.4. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

1.10.5. Информация по вопросам предоставления услуги размещается:

- на информационных стендах медицинских организаций;

- на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы (www.mosgorzdrav.ru) в информационно-коммуникационной сети Интернет;

- на официальных сайтах медицинских организаций;

- в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

Размещаемая информация может содержать в том числе:

- извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления услуги;

- текст регламента;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

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

2.1. Предоставление услуги включает в себя следующие процессы:

Идентификация пациента в системе.

Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры:

- при обращении на стойку информации/медицинский пост;

- при обращении в ЦТО и ЕМСС;

- с использованием информационного киоска;

- с использованием Портала;

- с использованием мобильных приложений ЕМИАС;

- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента:

- при обращении на стойку информации/медицинский пост;

- при обращении в ЦТО и ЕМСС;

- с использованием информационного киоска;

- с использованием Портала;

- с использованием мобильных приложений ЕМИАС;

- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации:

- при обращении на стойку информации/медицинский пост;

- при обращении в ЦТО и ЕМСС;

- с использованием информационного киоска;

- с использованием Портала;

- с использованием мобильных приложений ЕМИАС;

- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента:

- при обращении на стойку информации/медицинский пост;

- при обращении в ЦТО и ЕМСС;

- с использованием информационного киоска;

- с использованием Портала;

- с использованием мобильных приложений ЕМИАС;

- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации.

Процессы предоставления услуги посредством интернет-ресурсов описаны на соответствующих интернет-ресурсах.

2.2. Идентификация пациента в системе

2.2.1. Основанием для начала процедуры идентификации пациента в системе является обращение пациента.

2.2.2. При обращении на стойку информации/медицинский пост:

2.2.2.1. Пациент предоставляет сотруднику стойки информации/медицинского поста полис ОМС, социальную карту либо сообщает номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

2.2.2.2. Сотрудник стойки информации/медицинского поста проводит идентификацию:

- при идентификации посредством считывания штрихкода полиса ОМС или социальной карты подносит штрихкод идентификационного документа к считывающему устройству;

- при идентификации по номеру полиса ОМС, ФИО и дате рождения вводит в систему номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, представленными пациентом.

В случае если штрихкод на идентификационном документе пациента отсутствует, не считывается либо если идентификация осуществляется по номеру полиса ОМС, сотрудник стойки информации/медицинского поста по согласованию с пациентом распечатывает штрихкод и передает штрихкод пациенту для последующей самостоятельной идентификации и записи пациента через информационный киоск.

Идентификация пройдена, если данные о пациенте найдены в системе.

2.2.3. При обращении к информационному киоску пациент выбирает способ идентификации путем использования данных штрихкода полиса ОМС или социальной карты и подносит идентификационный документ к считывающему устройству информационного киоска.

При успешной идентификации пациента на дисплее информационного киоска отображается окно выбора действий пользователя. В случае если данные о пациенте с представленным номером полиса ОМС отсутствуют в системе, на дисплее информационного киоска отображается сообщение об отсутствии регистрации в системе и о необходимости обратиться на стойку информации/медицинский пост.

2.2.4. При обращении в ЦТО, ЕМСС пациент сообщает оператору ЦТО, ЕМСС номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

Оператор ЦТО, ЕМСС вводит в систему номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, представленными пациентом.

Идентификация пройдена, если данные о пациенте найдены в системе.

В случае если данные о пациенте отсутствуют в системе, оператор ЦТО, ЕМСС информирует пациента об отсутствии регистрации в системе и предлагает обратиться на стойку информации/медицинский пост медицинской организации, к которой прикреплен пациент.

2.2.5. Идентификация пациента с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.2.6. Идентификация пациента с использованием Портала осуществляется путем получения им стандартного доступа к подсистеме "личный кабинет" в соответствии с приложением 2 к постановлению Правительства Москвы от 7 февраля 2012 года N 23-ПП "О доступе физических лиц, в том числе зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц к подсистеме "личный кабинет" государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы".

Для получения стандартного доступа к подсистеме "личный кабинет" физическое лицо получает упрощенный доступ к подсистеме "личный кабинет", указывает в соответствующем разделе подсистемы "личный кабинет" страховой номер обязательного пенсионного страхования в целях его подтверждения в информационных системах Пенсионного фонда Российской Федерации и осуществляет иные необходимые действия в соответствии с постановлением Правительства Москвы от 7 февраля 2012 года N 23-ПП "О доступе физических лиц, в том числе зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц к подсистеме "личный кабинет" государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы".

2.2.7. При идентификации пациента с использованием мобильных приложений ЕМИАС пациент в случае первичного обращения к мобильному приложению ЕМИАС создает новый профиль пользователя, в случае повторных обращений - выбирает созданный профиль.

2.3. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры

2.3.1. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении на стойку информации/медицинский пост

2.3.1.1. Основанием для осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры на стойке информации/медицинском посту медицинской организации

является обращение пациента за получением услуги.

2.3.1.2. Сотрудник стойки информации/медицинского поста:

Осуществляет идентификацию пациента в системе.

Уточняет у пациента специальность врача, наименование диагностического исследования или лечебной процедуры.

При отсутствии приема в запрашиваемый период врача-педиатра, врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), обслуживающего участок, к которому прикреплен пациент, информирует об этом пациента и предлагает записаться на прием к замещающему врачу.

В случае если к врачу данной специальности не разрешена самозапись, уточняет у пациента, находится ли он на динамическом наблюдении у врача данной специальности.

Устанавливает наличие у пациента направления в электронной форме либо на бумажном носителе.

При отсутствии направления разъясняет пациенту порядок и способы записи на прием к врачу и предлагает пациенту записаться на прием для получения направления. При желании пациента осуществляет запись на прием к лечащему врачу для получения направления.

В случае наличия у пациента направления в электронной форме либо на бумажном носителе, а также в случае, если пациент состоит на наблюдении у врача, либо в случае записи на прием к врачу, к которому разрешена самостоятельная запись:

- выбирает в системе направление (при наличии направления в электронной форме);

- при наличии направления на бумажном носителе указывает в системе его реквизиты (наименование медицинской организации и ФИО медицинского работника, выдавшие направление, диагноз, дата выдачи направления, срок действия направления, обоснование направления);

- выбирает врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать врача с учетом местонахождения доступного филиала медицинской организации (кроме случаев, когда направление выдано к конкретному врачу).

2.3.1.3. При осуществлении предварительной записи на диагностические исследования или лечебные процедуры сотрудник стойки информации/медицинского поста:

Выбирает в системе направление (при наличии направления в электронной форме).

При наличии направления на бумажном носителе указывает в системе его реквизиты (наименование медицинской организации и ФИО медицинского работника, выдавшие направление, диагноз, дата выдачи направления, срок действия направления, обоснование направления).

Выбирает в системе наименование кабинета, в котором проводится диагностическое исследование или лечебная процедура.

Проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи, информирует пациента о наличии свободных интервалов и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи.

При обращении пациента, имеющего право внеочередного обслуживания, предлагает пациенту записаться в удобное для пациента время. В случае если имеющиеся свободные интервалы не устраивают пациента, предлагает прийти в удобное ему время для получения медицинской помощи вне очереди в день обращения.

При выборе пациентом даты и времени приема вводит в систему дату и время приема врача.

При наличии направления в бумажной форме вводит в систему реквизиты направления.

Распечатывает талон и передает его пациенту (по желанию пациента или законного представителя).

При отсутствии свободных интервалов предлагает пациенту обратиться:

- к дежурному врачу в порядке электронной очереди без предварительной записи - в случае, если запись осуществляется к врачу-педиатру, врачу-терапевту, врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому и (или) при желании пациента пойти на прием в день обращения;

- к дежурному администратору - в случае, если запись осуществляется к врачу-специалисту, на диагностические исследования или лечебные процедуры.

2.3.1.4. При выборе пациентом даты и времени приема уточняет согласие пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты.

2.3.1.5. При согласии пациента на оповещение и отсутствии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты уточняет их у пациента и вносит в систему для последующего автоматического оповещения.

2.3.1.6. Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

2.3.1.7. При обращении пациента по направлению врача-педиатра, врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), медицинского работника, ведущего доврачебный прием, врача-специалиста, оформленному на бумажном носителе, предварительная запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры осуществляется только через стойку информации/медицинский пост.

2.3.2. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры с использованием информационного киоска

2.3.2.1. При самостоятельном осуществлении предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры с использованием информационного киоска пациент:

- осуществляет идентификацию в системе;

- выбирает в информационном киоске опцию "Записаться на прием" и выбирает из сформированного системой списка специальность и ФИО врача, в том числе путем выбора цели посещения;

- при наличии в электронной форме направления врача-педиатра, врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), медицинского работника, ведущего доврачебный прием, врача-специалиста выбирает опцию "Записаться по направлению", находит соответствующее направление, а при записи на прием к врачу дополнительно выбирает ФИО врача (если направление не содержит указания на конкретного врача и если запись доступна более чем к одному врачу-специалисту);

- выбирает удобную дату и время в окне дисплея информационного киоска с доступными временными интервалами, распечатывает талон на прием (по желанию пациента или законного представителя);

- при согласии на оповещение о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты выбирает способ оповещения в разделе "Мои данные", в случае отсутствия в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты вносит их в систему для последующего автоматического оповещения.

2.3.2.2. В случае отсутствия свободных интервалов для записи на дисплее информационного киоска, о чем отображается соответствующее информационное сообщение, пациент вправе обратиться на стойку информации/медицинский пост медицинской организации.

2.3.3. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в ЦТО, ЕМСС

2.3.3.1. Основанием осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в ЦТО, ЕМСС является обращение пациента за получением услуги.

2.3.3.2. Оператор ЦТО, ЕМСС:

Осуществляет идентификацию пациента в системе.

Уточняет у пациента специальность врача либо название диагностического исследования или лечебной процедуры.

Проверяет:

- наличие направления на прием к врачу данной специальности, диагностическое исследование или лечебную процедуру;

- либо возможность самозаписи к врачу данной специальности;

- либо наличие прикрепления на динамическое наблюдение к врачу данной специальности.

При отсутствии возможности записи к врачу данной специальности либо на диагностическое исследование или лечебную процедуру (в случае отсутствия электронного направления либо прикрепления на динамическое наблюдение к врачу данной специальности) разъясняет пациенту порядок записи на прием к врачу данной специальности либо диагностическое исследование или лечебную процедуру, предлагает пациенту записаться на прием к врачу-педиатру, врачу-терапевту, врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому для получения направления. При желании пациента осуществляет запись на прием к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому для дальнейшего получения направления.

При возможности записаться к врачу данной специальности либо на диагностическое исследование или лечебную процедуру:

- выбирает в системе ФИО врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать ФИО врача с учетом местонахождения доступного филиала медицинской организации;

- если врач, обслуживающий участок, к которому прикреплен пациент, в запрашиваемый период не ведет прием, то информирует об этом пациента и предлагает записаться на прием к замещающему врачу.

Проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи.

При наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время приема.

При выборе пациентом даты и времени приема вводит в систему дату и время приема и сообщает пациенту реквизиты талона.

При отсутствии свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема предлагает пациенту обратиться:

- к дежурному врачу в порядке электронной очереди без предварительной записи, в случае если запись осуществляется к врачу-педиатру, врачу-терапевту, врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу) и (или) при желании пациента пойти на прием в день обращения;

- к дежурному администратору - в случае, если запись осуществляется к врачу-специалисту, на диагностические исследования или лечебные процедуры.

При выборе пациентом даты и времени приема уточняет согласие пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты.

При согласии пациента на оповещение и отсутствии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты уточняет их у пациента и вносит в систему для последующего автоматического оповещения.

Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

2.3.4. Предварительная запись на прием к врачу с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

2.3.4.1. При осуществлении предварительной записи с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) пациент:

- осуществляет идентификацию в системе;

- выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись, вид услуги, медицинскую организацию, в том числе путем выбора цели посещения;

- выбирает удобную дату и время приема.

2.3.4.2. Пациент при желании получает оповещения о статусе записи, выбирает способ оповещения и в дальнейшем получает оповещение о записи выбранным способом.

2.3.4.3. По прибытии в медицинскую организацию на прием пациент обращается на стойку информации/медицинский пост для подтверждения записи на прием.

2.3.5. Предварительная запись на прием к врачу с использованием Портала

2.3.5.1. При осуществлении предварительной записи с использованием Портала пациент:

Осуществляет идентификацию на Портале;

Заполняет интерактивную форму, предоставляя следующие данные:

- серия и номер полиса ОМС;

- дата рождения заявителя;

- выбор цели посещения;

- выбор даты и времени в свободном временном интервале в пределах горизонта записи.

В личном кабинете на Портале заявитель получает информацию о статусе записи в форме электронного уведомления.

2.3.5.2. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента при обращении на стойку информации/медицинский пост медицинской организации или ЦТО, ЕМСС.

Основанием для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента на стойке информации/медицинском посту медицинской организации или через ЦТО, ЕМСС является обращение пациента за получением услуги.

Изменения в предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в ЦТО, ЕМСС возможны в отношении даты и времени записи. Для внесения изменений в другие реквизиты записи при обращении в ЦТО, ЕМСС запись необходимо отменить и заново записаться.

2.3.5.3. Сотрудник стойки информации/медицинского поста (оператор ЦТО, ЕМСС):

Уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется изменить, а именно специальность и ФИО врача или кабинет, дату и время записи.

Выбирает запись, которую необходимо изменить.

В случае, если соответствующей записи не обнаружено, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи и о возможности записаться заново.

Проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи.

При наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время.

Вводит в систему дату и время предварительной записи, выбранные пациентом.

При личном обращении пациента на стойку информации/медицинский пост распечатывает талон записи и передает его пациенту, при обращении по телефону - сообщает пациенту реквизиты талона.

2.3.5.3. В случае отсутствия свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема:

- информирует пациента об отсутствии возможности выбора альтернативных даты и времени записи и предлагает пациенту либо отменить запись, либо оставить запись без изменения;

- если пациент предпочитает оставить запись без изменения, по желанию пациента при личном обращении на стойку информации/медицинский пост распечатывает дубликат талона и передает его пациенту, при обращении по телефону - информирует пациента о реквизитах талона записи;

- если пациент предпочитает отменить запись, то отменяет запись.

При выборе пациентом даты и времени уточняет желание пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты.

При желании пациента получать оповещения и отсутствии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты уточняет их у пациента и вносит в систему для последующего автоматического оповещения.

Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

2.3.5.2. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием Портала.

При осуществлении внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием Портала пациент:

Осуществляет идентификацию на Портале.

Заполняет интерактивную форму:

- серия и номер полиса ОМС;

- дата рождения заявителя;

- информация о выбранной заявителем записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры, для ее идентификации и изменения;

- информация о вновь выбранной наиболее удобной дате и времени для записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры в свободном временном интервале в пределах горизонта записи.

В личном кабинете на Портале заявитель получает информацию о статусе записи в форме электронного уведомления.

2.4. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации

2.4.1. Основанием для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации является:

- отсутствие врача, к которому произведена запись, отсутствие возможности провести диагностическое исследование или лечебную процедуру в период времени, на который произведена запись, по причинам командирования, обучения, в других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации;

- отсутствие врача по причине его временной нетрудоспособности.

2.4.2. Сотрудник стойки информации/медицинского поста:

- выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, запись, которую требуется изменить;

- проверяет наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи у данного врача и у других врачей той же специальности;

- при наличии свободных интервалов связывается с пациентом доступным способом, а именно по телефону, посредством СМС, по электронной почте и информирует его о необходимости изменения записи, наличии свободных интервалов времени и предлагает выбрать из них наиболее удобную дату и время.

При согласии пациента изменить запись и выборе им новой даты и времени сотрудник регистратуры:

- вводит в систему указанный пациентом интервал для записи;

- подтверждает изменение записи в системе;

- при последующем личном обращении пациента распечатывает новый талон и передает его пациенту, при обращении по телефону или иным способом сообщает пациенту реквизиты нового талона для последующего распечатывания в информационном киоске;

- при отказе пациента от предложенных интервалов для записи инициирует процесс отмены записи, уведомив об этом пациента;

- при выборе пациентом даты и времени уточняет желание пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, если такое желание не было зафиксировано при первичном обращении;

- при желании пациента получать оповещения и отсутствии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты уточняет их у пациента и вносит в систему для последующего автоматического оповещения.

Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

2.5. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента

2.5.1. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента при обращении на стойку информации/медицинский пост или ЦТО, ЕМСС

2.5.1.1. Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента в регистратуре медицинской организации или ЦТО, ЕМСС является личное обращение пациента на стойку информации/медицинский пост либо по телефону к сотруднику регистратуры (оператору ЦТО, ЕМСС) с запросом об отмене записи и идентификация пациента в системе, а также с помощью мобильного приложения EMIAS.INFO.

2.5.1.2. Сотрудник стойки информации/медицинского поста (оператор ЦТО, ЕМСС):

- уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется отменить;

- выбирает запись, которую необходимо отменить из списка актуальных записей, сформированных системой, и отменяет ее;

- в случае, если актуальных записей не обнаружено или в списке записей отсутствует запись, соответствующая запросу пациента, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи.

Если пациент при первичном обращении изъявил желание получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, то пациент получает оповещение об отмене записи выбранным способом.

2.5.2. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием информационного киоска

При осуществлении отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием информационного киоска пациент:

- осуществляет идентификацию в системе;

- выбирает опцию "Отменить запись";

- выбирает запись, которую требуется отменить в списке произведенных ранее записей, и отменяет ее.

Если пациент при первичном обращении изъявил желание получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, то пациент получает оповещение об отмене предварительной записи выбранным способом.

2.5.3. Отмена записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием Портала

При осуществлении отмены записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента на Портале заявитель:

Проходит идентификацию на Портале.

Заполняет интерактивную форму:

- серия и номер полиса ОМС;

- дата рождения заявителя;

- отмена существующей записи.

В личном кабинете на Портале заявитель получает информацию о статусе записи в форме электронного уведомления.

2.6. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации

Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации является:

- отсутствие свободных интервалов, доступных для изменения записи;

- отказ пациента от изменения даты и времени записи по инициативе медицинской организации.

Сотрудник стойки информации/медицинского поста выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, ту запись, которую требуется отменить, и отменяет ее.

В случае отмены записи в связи с невозможностью внесения изменений в произведенную запись сотрудник стойки информации/медицинского поста предлагает пациенту:

- обратиться к дежурному врачу в порядке электронной очереди;

- записаться к другому врачу данной специальности.

Если пациент при первичном обращении изъявил желание получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, то пациент получает оповещение об отмене предварительной записи выбранным способом.

III. Контроль за исполнением настоящего Регламента

Текущий контроль за исполнением положений настоящего Регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется ответственным должностным лицом Департамента здравоохранения города Москвы.

IV. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента здравоохранения города Москвы и его должностных лиц

4.1. Заявитель имеет право подать в досудебном (внесудебном) порядке жалобу на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц, государственных гражданских служащих Департамента здравоохранения города Москвы.

4.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг города Москвы, утвержденным постановлением Правительства Москвы от 15 ноября 2011 года N 546-ПП "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве", постановлением Правительства Москвы от 21 февраля 2006 года N 112-ПП "О Регламенте Правительства Москвы" и приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 3 декабря 2009 года N 1590 "О Регламенте Департамента здравоохранения города Москвы".

Приложение 2
к приказу Департамента
здравоохранения города Москвы
от 12 марта 2021 года № 209
(Дополнительно включено
приказом Департамента
здравоохранения города Москвы
от 9 декабря 2024 года N 1154;
в редакции, введенной в действие
приказом Департамента
здравоохранения города Москвы
от 27 ноября 2025 года N 1218. -
См. предыдущую редакцию)

Регламент записи в московский центр дерматовенерологии

1. Регламент записи в Московский Центр дерматовенерологии (далее - Регламент) устанавливает порядок записи к врачам-дерматовенерологам филиалов Государственного бюджетного учреждения здравоохранения

города Москвы "Московский научно-практический Центр дерматовенерологии и косметологии Департамента здравоохранения города Москвы", а также внесения изменений и отмены такой записи.

2. Запись к врачу-дерматовенерологу для получения медицинской помощи по профилю "дерматовенерология" для пациентов, осуществляется посредством:

2.1. Электронного сервиса "Запись в Московский Центр дерматовенерологии", предоставляемого с использованием государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы", интегрированной с автоматизированной информационной системой "Официальный портал Мэра и Правительства Москвы" (далее - Портал).

2.2. Функциональных возможностей автоматизированной информационной системы города Москвы "Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы" (далее - ЕМИАС) (личный кабинет пациента, мобильное приложение ЕМИАС .ИНФО или интернет-ресурс https://emias.info).

2.3. Информационно-справочных терминалов (инфоматов).

2.4. Посредством телефонной связи в общегородском контактном центре - линия медицинской справочной службы только по разделу "дерматология".

2.5. По разделу "венерология" запись, отмена и перенос записи осуществляются по номеру телефона колл-центра Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы "Московский научно-практический Центр дерматовенерологии и косметологии Департамента здравоохранения города Москвы". Телефон колл-центра: 8 (499) 558-58-28.

3. Запись к врачу-дерматовенерологу доступна в любой филиал Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы "Московский научно-практический Центр дерматовенерологии и косметологии Департамента здравоохранения города Москвы".

4. Запись к врачу-дерматовенерологу для получения медицинской помощи по разделу "дерматология" доступна для пациентов, имеющих действующий полис обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС).

5. Запись к врачу-дерматовенерологу для получения медицинской помощи по разделу "венерология" доступна для пациентов, имеющих постоянную регистрацию по месту проживания в городе Москве.

6. Возможность записи к врачу-дерматовенерологу посредством Портала или функциональных возможностей ЕМИАС предоставляется круглосуточно.

Возможность записи к врачу-дерматовенерологу посредством обращения по телефону предоставляется: по разделу "дерматология" - в часы работы общегородского контактного центра - линия медицинской справочной службы, по разделу "венерология" - в часы работы колл-центра Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы "Московский научно-практический Центр дерматовенерологии и косметологии Департамента здравоохранения города Москвы".

7. Запись к врачу-дерматовенерологу с использованием Портала предоставляется физическим лицам старше 15 лет, получившим стандартный или полный доступ к подсистеме "личный кабинет" Портала.

7.1. При подаче запроса на запись к врачу-дерматовенерологу способами, указанными в пункте 2 настоящего Регламента, заявитель, заполняет следующую информацию:

- серия и номер полиса ОМС;

- дата рождения.

7.2. После заполнения указанной информации осуществляется автоматическая проверка информации о полисе ОМС в едином реестре пациентов ЕМИАС, при прохождении проверки заявителю предлагается выбрать раздел:

- дерматология;

- венерология.

7.3. При выборе раздела "дерматология" указать причину обращения:

- заболевание кожи (исключая новообразования кожи);

- новообразование кожи;

- обследование для военкомата;

- получение справок и направлений.

7.4. При выборе раздела "венерология" указать причину обращения:

- консультации и обследование по венерологии;

- получение справок и направлений.

7.5. Выбрать филиал Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы "Московский научно-практический Центр дерматовенерологии и косметологии Департамента здравоохранения города Москвы", дату и время посещения.

7.6. Результатом является запись к дерматовенерологу (отмена или перенос записи).

Информация о записи (отмене или переносе записи) отображается в:

- личном кабинете заявителя на Портале;

- личном кабинете пациента ЕМИАС.ИНФО;

- мобильном приложении ЕМИАС.ИНФО.

Редакция документа с учетом
изменений и дополнений подготовлена
АО "Кодекс"