Утвержден

 постановлением акимата

 Павлодарской области

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 года №\_\_\_\_\_

**Регламент государственной услуги**

**«Вызов врача на дом»**

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга «Вызов врача на дом» (далее – государственная услуга) оказывается медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь (участковый терапевт/участковый педиатр/врач общей практики) (далее - услугодатель), а так же в рамках единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан через веб-портал «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) (далее – портал).

2. Форма государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

3. Результатом оказываемой государственной услуги:

1) при непосредственном обращении или по телефонной связи к услугодателю – запись в журнале регистрации вызовов услугодателя затем устный ответ с указанием даты, времени посещения врача;

2) в электронном формате при обращении на портал – выдача справки о вызове врача на дом в электронном виде по форме, согласно приложению 1 к стандарту государственной услуги «Вызов врача на дом», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от
20 марта 2014 года № 253 «Об утверждении стандартов государственных услуг в области здравоохранения» (далее – Стандарт), подписанной электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) услугодателя.

При этом, после принятия запроса на оказание государственной услуги физическому лицу (далее - услугополучателю) в установленное время на дому оказывается медицинская помощь.

**2. Описание порядка действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания**

**государственной услуги**

4. Основанием для начала процедуры (действия) по оказанию государственной услуги является перечень документов, предусмотренных пунктом 9 Стандарта.

5. Содержание каждой процедуры (действия), входящей в состав

процесса оказания государственной услуги через услугодателя:

с момента сдачи услугополучателем пакета документов услугодателю,

принимается и регистрируется обращение (не более 2 минут), рассмотрение обращения услугополучателя и проверка наличия прикрепления к данному услугодателю, согласно регистру прикрепленного населения (далее – РПН) (не более 5 минут);

 предоставление услугодателем услугополучателю устного ответа с указанием даты, времени посещения врача (не более 3 минут).

6. Результат оказания государственной услуги:

при непосредственном обращении или по телефонной связи к услугодателю – запись в журнале регистрации вызовов услугодателя затем устный ответ с указанием даты, времени посещения врача;

При этом, после принятия запроса на оказание государственной услуги физическому лицу (далее - услугополучатель) в установленное время на дому оказывается медицинская помощь.

**3. Описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

7. Перечень структурных подразделений (работников) услугодателя, которые участвуют в процессе оказания государственной услуги:

медицинский регистратор.

 8. Описание последовательности действий при вызове врача на дом с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 и блок-схема в приложении 2 к настоящему регламенту.

**4. Описание порядка взаимодействия с центром обслуживания населения и (или) иными услугодателями, а также порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги**

9. Государственная услуга через филиал Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Павлодарской области не оказывается.

10. Государственная услуга в электронном формате оказывается в день обращения на портал.

11. Описание порядка обращения и последовательности процедур (действий) услугодателя и услугополучателя при оказании государственной услуги через портал:

 1) услугополучатель осуществляет регистрацию на портале «электронного правительства» (далее – ПЭП) с помощью индивидуального идентификационного номера (далее – ИИН) и пароля (осуществляется для незарегистрированных потребителей на ПЭП);

 2) процесс 1 – процесс авторизации на ПЭП для получения государственной услуги;

 3) условие 1 - проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном услугополучателе через логин (ИИН) и пароль;

 4) процесс 2 - формирование сообщения об отказе в авторизации на ПЭП в связи с имеющимися нарушениями в данных услугополучателя;

 5) процесс 3 - выбор услугополучателем услуги, указанной в настоящем регламенте;

 6) процесс 4 - запрос статуса прикрепления к медицинской организации (далее – МО) из единой информационной системы здравоохранения (далее – ЕИСЗ);

 7) условие 2 – проверка прикрепления услугополучателя к МО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь;

 8) процесс 5 – формирование сообщения об отказе в предоставлении услуги в связи с тем, что услугополучатель не прикреплен ни к одной МО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь;

 9) процесс 6 - вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение услугополучателем формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований;

 10) процесс 7 – запрос на государственную услугу из ЕИСЗ;

 11) процесс 8 – отправка заявки услугополучателя в ЕИСЗ на узел МО;

 12) условие 3 – проверка поступивших данных в ЕИСЗ, при несовпадении места постоянного проживания с территорией обслуживания МО, медицинский сотрудник откажет в оказании услуги;

 13) процесс 9 - результатом оказания услуги является формирование ПЭПом отказа в предоставлении услуги в связи с несовпадением места постоянного проживания с территорией обслуживания МО;

 14) процесс 10 - результатом оказания услуги является формирование ПЭПом информации для получения услуги от МО (медицинская организация, ФИО врача, отделение, номер кабинета, время/дата приема).

 Функциональные взаимодействия информационных систем, задействованных при оказании государственной услуги через портал приведены диаграммой приложении 3 к настоящему регламенту.

12. Результат оказываемой государственной услуги:

в электронном формате при обращении на портал – выдача справки о вызове врача на дом (в электронном виде) по форме, согласно приложению 1 Стандарта, подписанной ЭЦП услугодателя.

При этом, после принятия запроса на оказание государственной услуги услугополучателю в установленное время на дому оказывается медицинская помощь.

Приложение 1

 к регламенту государственной услуги

 «Вызов врача на дом»

**Описание порядка взаимодействия структурных подразделений**

**(работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Действия основного процесса (хода работ) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | № действия (хода работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование структурного подразделения | Медицинский регистратор | Медицинский регистратор | Медицинскийрегистратор |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Прием, регистрация обращения услугополучателя  | Рассмотрение наличия прикрепления услугополучателя к услугодателю  | Предоставление услугополучателю ответа |
| 4 | Форма завершения (вызов врача на дом) | Запись обращения в журнале вызова врача на дом | Рассмотрение обращения услугополучателя | Мотивированный ответ с указанием даты, времени посещения врача  |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 2 минут | Не более 5 минут | Не более 3 минут |
| Не более 10 минут |

 Приложение 2

 к регламенту государственной услуги

«Вызов врача на дом»

**Описание порядка взаимодействия структурных подразделений**

**(работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги блок - схема**

Прием, регистрация обращения услугополучателя медицинским регистратором

Осуществление услугодателем рассмотрения на обращение прикрепления к услугодателю, согласно регистру прикрепленного населения

Предоставление медицинским регистратором мотивированного ответа с указанием даты, времени посещения врача

Приложение 3

 к регламенту государственной услуги

 «Вызов врача на дом»

**Описание порядка взаимодействия услугодателя, а также порядка**

**использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги**

**диаграмма**

ЕИСЗ

ПЭП

Процесс 1

Процесс 3 ,33

Процесс 2

Условие1

запрос

Процесс 4

Условие2

Процесс 5

Процесс 6

Процесс 10

Процесс 7

Процесс 9

ЕИСЗ

Услугодатель

Услугодатель

Условие3

Процесс 8

отказ

отказ

Услугополучатель

**Условные обозначения:**

 - сообщение начальное

 - сообщение завершающее

 - простое событие завершающее

 - ошибка

 - информационная система

 - процесс

 - условие

 - поток управления

 - поток сообщений

 - электронный документ, предоставленный услугополучателю

Приложение 4

 к регламенту государственной услуги «Вызов врача на дом»

**Справочник бизнес-процессов**

**оказания государственной услуги «Вызов врача на дом»**

Услугополучатель

Медицинский регистратор

Медицинский регистратор

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ действия****(хода работ)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7 | 8  |
| **Наименование СФЕ** | Услугополу-чатель | ПЭП | Услугополу-чатель | ПЭП | ПЭП | ПЭП | ЕИСЗ | ПЭП | ПЭП |
| **Наименование операции и её описание** | Автори­зуется на ПЭП по ИИН с указа­нием пароля  | Форми­рует со­общение об отказе в связи с нарушениями в данных потребителя | Запрашивает услугу | Формирует сооб-щение о том, что услугополучатель не прикреплен к МО | Услугополу-чатель запол-няет необхо-димые поля и нажимает на кнопку отпра­вить запрос | Отправ­ление заявки в ЕИСЗ  | Прини­мает за­прос | Прини­мает ответ с ЕИСЗ  | Принимает ответ с ЕИСЗ |
| **Форма завершения** (данные, документ организационного решения) | В случае успешной ав­торизации получает доступ к электронным услугам на ПЭП. | Ответ с указа­нием ошибки  | В случае если потре­битель прикреплен к МО, получает доступ к услуге | Информативное окно  | Заполненная форма заявки, со статусом за­явки  | Заполнен-ная форма заявки, со статусом за­явки | Проверка сотрудни­ком МО данных заявки | Форми­рует отказ в запра­шиваемой услуге с причиной отказа | Формирует ответ с указанием даты вызова и данных врача под­твердившего заявку |
| **Сроки исполнения** | 1мин | 0,5мин | 2 мин | 1 мин | 5 мин | 2 мин | 20 мин | 3 мин | 3 мин |
| **Номер следующего действия** | 3-если авто-ризация про-шла успешно, 2- если есть нарушения в данных услу-гополучатель | - | 5- если углу-гополучатель прикреплен к МО, 4- если услугополу-чатель не прикреплен | - | 6 | 7 | 7-если бы-ло принято решение об отказе8-если одобрили заявку | - | - |

 Утвержден

 постановлением акимата

 Павлодарской области

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 года №\_\_\_\_\_

**Регламент государственной услуги**

**«Запись на прием к врачу»**

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга «Запись на прием к врачу» (далее – государственная услуга) оказывается медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь
(участковый терапевт/участковый педиатр/врач общей практики)
(далее - услугодатель), а так же в рамках единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан через веб-портал «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) (далее – портал).

2. Форма государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

3. Результатом оказываемой государственной услуги:

1) при непосредственном обращении или по телефонной связи к услугодателю – запись в журнале предварительной записи на прием к врачу услугодателя и затем устный ответ с указанием даты, времени приема врача в соответствии с графиком приема врачей (далее -график);

2) в электронном формате при обращении на портал – выдача справки о записи на прием к врачу в электронном виде по форме согласно приложению к стандарту государственной услуги «Запись на прием к врачу», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от
20 марта 2014 года № 253 «Об утверждении стандартов государственных услуг в области здравоохранения» (далее – Стандарт), подписанной электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) услугодателя.

При этом, после принятия запроса на оказание государственной услуги физическому лицу (далее - услугополучатель) в установленное время оказывается медицинская помощь.

При непосредственном обращении или по телефонной связи услугодателя к услугополучателю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно графику.

В электронном формате на портале услугополучателю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно графику.

**2. Описание порядка действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания**

**государственной услуги**

4. Основанием для начала процедуры (действия) по оказанию государственной услуги является перечень документов, предусмотренных пунктом 9 Стандарта.

5. Содержание каждой процедуры (действия), входящей в состав процесса оказания государственной услуги через услугодателя:

с момента сдачи услугополучателем пакета документов услугодателю,

принимается и регистрируется обращение (не более 2 минут);

рассмотрение обращения услугополучателя и проверка наличия прикрепления к данному услугодателю согласно регистру прикрепленного населения (далее – РПН) (не более 5 минут);

предоставление услугодателем услугополучателю устного ответа с указанием даты, времени посещения врача (не более 3 минут).

6. Результат оказания государственной услуги:

при непосредственном обращении или по телефонной связи к услугодателю – запись в журнале предварительной записи на прием к врачу услугодателя и затем устный ответ с указанием даты, времени приема врача в соответствии с графиком.

При этом, после принятия запроса на оказание государственной услуги в установленное время услугополучателю оказывается медицинская помощь.

При непосредственном обращении или по телефонной связи услугодателя к услугополучателю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно графику.

**3. Описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

7. Перечень структурных подразделений, (работников) услугодателя, которые участвуют в процессе оказания государственной услуги:

медицинский регистратор.

8. Описание последовательности процедур (действий) при записи на прием к врачу с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 и блок-схема в приложении 2 к настоящему регламенту.

**4. Описание порядка взаимодействия с центром обслуживания населения и (или) иными услугодателями, а также порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги**

9. Государственная услуга через филиал Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Павлодарской области не оказывается.

10. Государственная услуга в электронном формате оказывается в день обращения на портал.

11. Описание порядка обращения и последовательности процедур (действий) услугодателя и услугополучателя при оказании государственной услуги через портал:

 1) услугополучатель осуществляет регистрацию на портале «электронного правительства» (далее – ПЭП) с помощью индивидуального идентификационного номера (далее – ИИН) и пароля (осуществляется для незарегистрированных услугополучателей на ПЭП);

 2) процесс 1 - процесс авторизации на ПЭП для получения государственной услуги;

 3) условие 1 - проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном услугополучателе через логин (ИИН) и пароль;

 4) процесс 2 - формирование сообщения об отказе в авторизации на ПЭП в связи с имеющимися нарушениями в данных услугополучателя;

 5) процесс 3 - выбор услугополучателем услуги, указанной в настоящем регламенте;

 6) процесс 4 - запрос статуса прикрепления к медицинской организации (далее – МО) из единой информационной системы здравоохранения (далее – ЕИСЗ);

 7) условие 2 – проверка прикрепления услугополучателя к МО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь;

 8) процесс 5 – формирование сообщения об отказе в предоставлении услуги в связи с тем, что услугополучатель не прикреплен ни к одной МО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь;

 9) процесс 6 - вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение услугополучателем формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований;

 10) процесс 7 – запрос на государственную услугу из ЕИСЗ;

 11) процесс 8 – отправка заявки услугополучателя в ЕИСЗ на узел МО;

 12) процесс 9 - результатом оказания услуги является формирование ПЭПом информации для получения услуги от МО (медицинская организация, ФИО врача, отделение, номер кабинета, время/дата приема).

Функциональные взаимодействия информационных систем, задействованных при оказании государственной услуги через портал приведены диаграммой приложении 3 к настоящему регламенту.

12. Результат оказываемой государственной услуги:

в электронном формате при обращении на портал – выдача справки о записи на прием к врачу в электронном виде по форме, согласно
приложению 1 Стандарта, подписанной ЭЦП услугодателя.

В электронном формате на портале услугополучателю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно графику.

 Приложение 1

к регламенту государственной услуги

 «Запись на прием к врачу»

**Описание порядка взаимодействия структурных подразделений**

**(работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Действия основного процесса (хода работ) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | № действия (хода работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование структурного подразделения | Медицинский регистратор | Медицинский регистратор | Медицинский регистратор |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Прием, регистрация обращения услугополучателя  | Рассмотрение наличия прикрепления услугополучателя к услугодателю  | Предоставление услугополучателю возможности выбора врача  |
| 4 | Форма завершения (запись на прием к врачу) | Запись обращения в журнале предварительной записи на прием к врачу | Рассмотрение обращения услугополучателя | Мотивированный ответ с указанием даты, времени приема  |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 2 минут | Не более 5 минут | Не более 3 минут |
| Не более 10 минут |

Приложение 2

к регламенту государственной услуги

 «Запись на прием к врачу»

 **Описание порядка взаимодействия структурных подразделений**

**(работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги блок - схема**

Прием, регистрация обращения услугополучателя услугодателем

Осуществление услугодателем рассмотрение на обращение прикрепления к услугодателю согласно регистра прикрепленного населения. Предоставление услугополучателю возможности выбора свободного времени врача, согласно графику

Услугодателем предоставляется мотивированный ответ с указанием даты, времени приема

Приложение 3

 к регламенту государственной услуги

 «Запись на прием к врачу»

**Описание порядка взаимодействия услугодателя, а также порядка**

**использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги** **диаграмма**

Процесс 3 ,33

Процесс 2

Условие1

Процесс 1

ПЭП

ЕИСЗ

ЕИСЗ

Услуго-датель

Услуго-датель

Процесс 9

Процесс 8

Условие3

Процесс 6

Условие2

Процесс 4

Процесс 7

Процесс 5

запрос

отказ

Услугополучатель

**Условные обозначения:**

 - сообщение начальное

 - сообщение завершающее

 - простое событие завершающее

 - ошибка

 - информационная система

 - процесс

 - условие

 - поток управления

 - поток сообщений

 - электронный документ, предоставленный услугополучателю

Утвержден

 постановлением акимата

 Павлодарской области

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014года №\_\_\_\_\_

**Регламент государственной услуги**

**«Прикрепление к медицинской организации, оказывающей**

 **первичную медико-санитарную помощь»**

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга «Прикрепление к медицинской организации оказывающей медико – санитарную помощь» (далее – государственная услуга) оказывается медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь (далее - услугодатель), а так же в рамках единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан через веб-портал «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) (далее – портал).

2. Форма государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

3. Результатом оказываемой государственной услуги:

1) справка (талон) о прикреплении в бумажном виде (в произвольной форме);

2) в форме электронного документа, подписанной электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) услугодателя, согласно приложению 1 к стандарту государственной услуги «Прикрепление к медицинской организации оказывающей медико – санитарную помощь», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 марта 2014 года
№ 253 «Об утверждении стандартов государственных услуг в области здравоохранения» (далее – Стандарт).

**2. Описание порядка действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания**

**государственной услуги**

4. Основанием для начала процедуры (действия) по оказанию государственной услуги является перечень документов, предусмотренных пунктом 9 Стандарта.

5. Содержание каждой процедуры (действия), входящей в состав процесса оказания государственной услуги через услугодателя:

с момента сдачи физического лица (далее - услугополучатель) пакета

документов услугодателю, принимается и регистрируется обращение (не более 5 минут);

рассмотрение обращения услугополучателя и проверка наличия прикрепления к данному услугодателю согласно регистру прикрепленного

населения (не более 15 минут);

 предоставление услугодателем услугополучателю справки (талон) о прикреплении в бумажном виде (в произвольной форме) (не более 10 минут).

6. Результат оказания государственной услуги – справка (талон) о прикреплении в бумажном виде (в произвольной форме) согласно приложению 1 Стандарта.

**3. Описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

7. Перечень структурных подразделений, (работников) услугодателя, которые участвуют в процессе оказания государственной услуги:

медицинский регистратор.

 8. Описание последовательности действий при прикреплении к медицинской организации оказывающей медико – санитарную помощь с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 и блок-схема в приложении 2.

**4. Описание порядка взаимодействия с центром обслуживания населения и (или) иными услугодателями, а также порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги**

9. Государственная услуга через филиал Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Павлодарской области не оказывается.

10. Государственная услуга в электронном формате оказывается в день обращения на портал.

11. Описание порядка обращения и последовательности процедур (действий) услугодателя и услугополучателя при оказании государственной услуги через портал:

1) услугополучатель осуществляет регистрацию на портале «электронного правительства» (далее – ПЭП) с помощью индивидуального идентификационного номера (далее – ИИН) и пароля (осуществляется для незарегистрированных получателей на ПЭП);

2) процесс 1 – ввод услугополучателем ИИН и пароля (процесс авторизации) на ПЭП для получения услуги;

3) условие 1 – проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном услугополучателе через ИИН и пароль;

4) процесс 2 – формирование ПЭПом сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющимися нарушениями в данных услугополучателя;

5) процесс 3 – выбор услугополучателем услуги, указанной в настоящем регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение услугополучателем формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований, а также выбор услугополучателем регистрационного свидетельства ЭЦП для удостоверения (подписания) запроса;

6) условие 2 – проверка на ПЭП срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных (между ИИН указанным в запросе, и ИИН указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП);

7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП услугополучателя;

8) процесс 5 – удостоверение запроса для оказания услуги посредством ЭЦП услугополучателя и направление электронного документа (запроса) через ПЭП услугодателя для обработки услугодателем;

9) процесс 6 – регистрация электронного документа в ПЭП услугодателя;

10) условие 3 – проверка (обработка) услугодателем соответствия электронного документа (запроса) основаниям для оказания услуги;

11) процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с имеющимися нарушениями;

 12) процесс 8 – получение услугополучателем результата услуги (выдача справки (талона) о прикреплении в форме электронного документа), сформированный ПЭП услугодателя. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

Функциональные взаимодействия информационных систем, задействованных при оказании государственной услуги через портал приведены диаграммой приложении 3 к настоящему регламенту.

12. Результат оказываемой государственной услуги:

в электронном формате при обращении на портал – справка (талон) о прикреплении в форме электронного документа, подписанной ЭЦП услугодателя согласно приложению 1 Стандарта.

 Приложение 1

 к регламенту государственной услуги

 «Прикрепление к медицинской организации,

 оказывающей первичную медико – санитарную помощь»

**Описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Действия основного процесса (хода работ) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | № действия (хода работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование структурного подразделения | Медицинский регистратор | Медицинский регистратор | Медицинский регистратор |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Прием, регистрация обращения услугополучателя  | Рассмотрение наличия прикрепления к услугодателю  | Подготовка к выдаче справки (талона)  |
| 4 | Форма завершения (выдача справки (талона) о прикреплении к услугодателю) | Запись обращения услугополучателя в журнале регистрации  | Передача обращения услугополучателя ответственному исполнителю  | Выдача справки (талона)  |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 5 минут | Не более 1 рабочего дня | Не более 10 минут |
| Не более 1 рабочего дня |

Приложение 2

 к регламенту государственной услуги

 «Прикрепление к медицинской организации,

 оказывающей первичную медико- санитарную помощь»

**Описание порядка взаимодействия структурных подразделений**

**(работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

 **блок - схема**

Прием, регистрация обращения услугополучателя медицинским регистратором

Осуществление услугополучателем рассмотрения на обращение прикрепления к услугодателю согласно регистра прикрепленного населения

Медицинским регистратором выдается справка (талон) о прикреплении к услугодателю

 Приложение 3

 к регламенту государственной услуги «Прикрепление к медицинской организации,

 оказывающей первичную медико-санитарную помощь»

**Описание порядка взаимодействия услугодателя, а также порядка**

**использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги**

**диаграмма**

Услугодатель

ЕИСЗ

Услугодатель

ПЭП

Процесс 8

Условие3

Процесс 6

Процесс 5

Условие2

Процесс 3 ,33

Условие1

Процесс 1

Процесс 7

Процесс 4

Процесс 2

отказ

запрос

отказ

Услугополучатель

 **Условные обозначения:**

 - сообщение начальное

 - сообщение завершающее

 - простое событие завершающее

 - ошибка

 - информационная система

 - процесс

 - условие

 - поток управления

 - поток сообщений

 - электронный документ, предоставленный услугополучателю

Утвержден

 постановлением акимата

 Павлодарской области

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 года №\_\_\_\_\_

**Регламент государственной услуги**

**«Выдача справки с наркологического диспансера»**

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга «Выдача справки с наркологического диспансера» (далее – государственная услуга) оказывается медицинскими организациями, где по штатному расписанию предусмотрен врач-нарколог (далее - услугодатель).

2. Форма государственной услуги: бумажная.

3. Результатом оказываемой государственной услуги - справка с наркологического диспансера по форме, согласно приложению 1 к стандарту государственной услуги «Выдача справки с наркологического диспансера», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 марта 2014 года № 253 «Об утверждении стандартов государственных услуг в области здравоохранения» (далее – Стандарт) в бумажной форме, подписанная врачом-наркологом и медицинским регистратором, выдавшими справку, и заверенная печатью врача и услугодателя, с регистрацией справки в журнале регистрации оказания государственной услуги, согласно приложению
2 Стандарта.

**2. Описание порядка действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания**

**государственной услуги**

4. Основанием для начала процедуры (действия) по оказанию государственной услуги является перечень документов, предусмотренных пунктом 9 Стандарта.

5. Содержание каждой процедуры (действия), входящей в состав процесса оказания государственной услуги через услугодателя:

с момента сдачи услугополучателем пакета документов услугодателю, принимается и регистрируется обращение (не более 10 минут);

проведение тестирования и собеседования с услугополучателем (не более 100 минут);

предоставление услугодателем услугополучателю справки с

наркологического диспансера в бумажном виде по утвержденной форме

 (не более 10 минут).

6. Результат оказания государственной услуги – справка с наркологического диспансера по форме, согласно приложению 1 Стандарта в бумажной форме, подписанная врачом-наркологом и медицинским регистратором, выдавшими справку, и заверенная печатью врача и услугодателя, с регистрацией справки в журнале регистрации оказания государственной услуги, согласно приложению 2 Стандарта.

**3. Описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

7. Перечень структурных подразделений, (работников) услугодателя, которые участвуют в процессе оказания государственной услуги:

врач-нарколог;

медицинский регистратор.

 8. Описание последовательности процедур (действий) при выдаче справки с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 и блок-схема в приложении 2 к настоящему регламенту.

**4. Описание порядка взаимодействия с центром обслуживания населения и (или) иными услугодателями, а также порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги**

9. Государственная услуга через филиал Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Павлодарской области не оказывается.

10. Государственная услуга через рамки единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан через веб-портал «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) не оказывается.

 Приложение 1

 к регламенту государственной услуги

 «Выдача справки с наркологического диспансера»

**Описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Действия основного процесса (хода работ) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | № действия (хода работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование структурного подразделения | Медицинский регистратор | Врач - нарколог | Медицинский регистратор |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Прием, регистрация обращения услугополучателя  | Проверка в базе данных лиц, состоящих на наркологическом учете, проведение клинического осмотра, тестирование биологических сред на наличие психоактивных веществ | Подготовка к выдаче справки  |
| 4 | Форма завершения (выдача справки с наркологического диспансера) | Запись обращения получателя в журнале регистрации  | Запись в справке установленного диагноза услугополучателя, заверенная печатью  | Выдача справки  |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 10 минут | Не более 100 минут | Не более 10 минут |
| Не более 2 часов |

 Приложение 2

 к регламенту государственной услуги

 «Выдача справки с наркологического диспансера»

**Описание порядка взаимодействия структурных подразделений**

**(работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

**блок - схема**

Прием, регистрация обращения услугополучателя медицинским регистратором

Проверка в базе данных лиц, состоящих на наркологическом учете, проведение клинического осмотра, тестирование биологических сред на наличие психоактивных веществ врачом - наркологом

Медицинский регистратор выдает справку с наркологического диспансера

 Утвержден

 постановлением акимата

 Павлодарской области

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 года №\_\_\_\_\_

**Регламент государственной услуги**

**«Выдача справки с психоневрологического диспансера»**

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга « Выдача справки с психоневрологического диспансера» (далее – государственная услуга) оказывается медицинскими организациями, где по штатному расписанию предусмотрен врач-психиатр (далее - услугодатель).

2. Форма государственной услуги: бумажная.

3. Результатом оказываемой государственной услуги – справка с психоневрологического диспансера по форме, согласно приложению 1 к стандарту государственной услуги «Выдача справки с психоневрологического диспансера», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 марта 2014 года № 253 «Об утверждении стандартов государственных услуг в области здравоохранения» (далее – Стандарт) в бумажной форме, подписанная врачом-психиатром и медицинским регистратором, выдавшими справку, и заверенная печатью врача и услугодателя, с регистрацией справки в журнале регистрации оказания государственной услуги, согласно приложению 2 Стандарта.

**2. Описание порядка действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания**

**государственной услуги**

4. Основанием для начала процедуры (действия) по оказанию государственной услуги является перечень документов, предусмотренных пунктом 9 Стандарта.

5. Содержание каждой процедуры (действия), входящей в состав процесса оказания государственной услуги через услугодателя:

с момента сдачи услугополучателем пакета документов услугодателю, принимается и регистрируется обращение (не более 10 минут);

проведение тестирования и собеседования с услугополучателем (не более 100 минут);

предоставление услугодателем услугополучателю справки с

психоневрологического диспансера в бумажном виде по утвержденной форме (не более 10 минут).

6. Результат оказания государственной услуги – справка с психоневрологического диспансера в бумажном виде по форме, согласно приложению 1 Стандарта, подписанная врачом-психиатром и медицинским регистратором, заверенная личной врачебной печатью и печатью услугодателя,с регистрацией справки в журнале регистрации оказания государственной услуги, согласно приложению 2 Стандарта.

**3. Описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

7. Перечень структурных подразделений, (работников) услугодателя, которые участвуют в процессе оказания государственной услуги:

врач-психиатр;

медицинский регистратор.

 8. Описание последовательности процедур (действий) при выдаче справки с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 и блок-схема в приложении 2 к настоящему регламенту.

**4. Описание порядка взаимодействия с центром обслуживания населения и (или) иными услугодателями, а также порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги**

9. Государственная услуга через филиал Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Павлодарской области не оказывается.

10. Государственная услуга через рамки единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан через веб-портал «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) не оказывается.

 Приложение 1

 к регламенту государственной услуги

 «Выдача справки с психоневрологического диспансера»

**Описание действий структурного подразделения**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Действия основного процесса (хода работ) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | № действия (хода работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование структурного подразделения | Медицинский регистратор | Врач - психиатр | Медицинский регистратор |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Прием, регистрация обращения услугополучателя  | Проверка в базе данных лиц, состоящих на психоневрологическом учете, проведение клинического осмотра  | Подготовка к выдаче справки  |
| 4 | Форма завершения (выдача справки с психоневрологического диспансера) | Запись обращения услугополучателя в журнале регистрации  | Запись в справке установленного диагноза услугополучателя, заверенная печатью  | Выдача справки  |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 10 минут | Не более 100 минут | Не более 10 минут |
| Не более 2 часов |

 Приложение 2

 к регламенту государственной услуги

 «Выдача справки с психоневрологического диспансера»

 **Блок - схема**

Прием, регистрация обращения услугополучателя медицинским регистратором

Проверка в базе данных лиц, состоящих на психоневрологическом учете, проведение клинического осмотра врачом - психиатром

Медицинский регистратор выдает справку с психоневрологического диспансера

 Утвержден

 постановлением акимата

 Павлодарской области

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 года №\_\_\_\_\_

**Регламент государственной услуги**

**«Выдача справки с туберкулезного диспансера»**

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга «Выдача справки с туберкулезного диспансера» (далее – государственная услуга) оказывается медицинскими организациями (Коммунальными государственными казенными предприятиями «Павлодарский областной противотуберкулезный диспансер», противотуберкулезными больницами городов Экибастуза и Аксу) (далее - услугодатель).

2. Форма государственной услуги: бумажная.

3. Результатом оказываемой государственной услуги – справка с туберкулезного диспансера в бумажном виде по форме, согласно приложению 1 стандарту государственной услуги «Выдача справки с туберкулезного диспансера», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 марта 2014 года № 253 «Об утверждении стандартов государственных услуг в области здравоохранения» (далее – Стандарт), подписанная врачом-фтизиатром, заверенная личной врачебной печатью и печатью услугодателя,с регистрацией справки в журнале регистрации оказания государственной услуги, согласно приложению 2 Стандарта.

Справка с туберкулезного диспансера выдается после проверки в базе данных «Национальный регистр больных туберкулезом».

Срок действия справки – 10 дней.

**2. Описание порядка действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания**

**государственной услуги**

4. Основанием для начала процедуры (действия) по оказанию государственной услуги является перечень документов, предусмотренных пунктом 9 Стандарта.

5.  Содержание каждой процедуры (действия), входящей в состав процесса оказания государственной услуги через услугодателя:

с момента сдачи услугополучателем пакета документов услугодателю, принимается и регистрируется обращение (не более 15 минут);

рассмотрение представленных результатов рентгена и флюорографических исследований и проверка данных по базе «Национального регистра больных туберкулезом» по Павлодарской области (не более
30 минут);

 предоставление услугодателем услугополучателю справки с туберкулезного диспансера в бумажном виде по утвержденной форме (не более 15 минут).

6. Результат оказания государственной услуги – справка с туберкулезного диспансера в бумажном виде по форме, согласно приложению 1 Стандарта, подписанная врачом-фтизиатром, заверенная личной врачебной печатью и печатью услугодателя, с регистрацией справки в журнале регистрации оказания государственной услуги, согласно приложению 2 Стандарта.

**3. Описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

7. Перечень структурных подразделений, (работников) услугодателя, которые участвуют в процессе оказания государственной услуги:

участковый фтизиатр;

медицинский регистратор.

 8. Описание последовательности процедур (действий) при выдаче справки с туберкулезного диспансера с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 и блок-схема в приложении 2 к настоящему регламенту.

**4. Описание порядка взаимодействия с центром обслуживания населения и (или) иными услугодателями, а также порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги**

9. Государственная услуга через филиал Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Павлодарской области не оказывается.

10. Государственная услуга через рамки единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан через веб-портал «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) не оказывается.

Приложение 1

 к регламенту государственной услуги

 «Выдача справки с туберкулезного диспансера»

**Описание действий структурного подразделения**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Действия основного процесса (хода работ) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | № действия (хода работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование структурного подразделения | Медицинский регистратор | Участковый фтизиатр | Медицинский регистратор |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Прием, регистрация обращения услугополучателя  | Рассмотрение представленных результатов рентгена и флюорографических исследований. Проверка данных «Национального регистра больных туберкулезом» по Павлодарской области  | Подготовка к выдаче справки  |
| 4 | Форма завершения (выдача справки с туберкулезного диспансера) | Запись обращения услугополучателя в журнале регистрации  | Запись в справке установленного диагноза услугополучателя, заверенная печатью  | Выдача справки  |
| 5 | Сроки исполнения | Не более 15 минут | Не более 30 минут | Не более 15 минут |
| Не более 60 минут |

 Приложение 2

 к регламенту государственной услуги

 «Выдача справки с туберкулезного диспансера»

 **Блок - схема**

Прием, регистрация обращения услугополучателя медицинским регистратором

Проверка в базе данных лиц, состоящих на туберкулезном учете, проведение клинического осмотра участковым врачом - фтизиатром

Медицинский регистратор выдает справку с туберкулезного диспансера

 Утвержден

 постановлением акимата

 Павлодарской области

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 года №\_\_\_\_\_

**Регламент государственной услуги**

**«Добровольное анонимное и обязательное конфиденциальное**

**медицинское обследование на наличие ВИЧ-инфекции»**

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга «Добровольное анонимное и обязательное конфиденциальное медицинское обследование на наличие ВИЧ-инфекции» (далее – государственная услуга), оказывается медицинскими организациями, оказывающими первичную медико - санитарную помощь, Государственным учреждением «Павлодарский областной центр по профилактике и борьбе со СПИДом» (далее – услугодатель).

2. Форма государственной услуги – бумажная.

3. Результатом оказываемой государственной услуги:

справка-сертификат, подтверждающая отрицательные результаты государственной услуги, согласно приложению стандарта государственной услуги «Добровольное анонимное и обязательное конфиденциальное медицинское обследование на наличие ВИЧ-инфекции», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 марта 2014 года
№ 253 «Об утверждении стандартов государственных услуг в области здравоохранения» (далее – Стандарт).

Справка-сертификат действительна в течение 3 (трех) месяцев с момента ее выдачи.

**2. Описание порядка действий структурных подразделений**

 **(работников) услугодателя в процессе оказания**

**государственной услуги**

4. Основанием для начала процедуры (действия) по оказанию государственной услуги является перечень документов, предусмотренных пунктом 9 Стандарта.

5. Содержание каждой процедуры (действия), входящей в состав процесса оказания государственной услуги через услугодателя при условии отрицательного результата:

проведение услугодателем психосоциального консультирования, прием,

регистрация обращения, забор крови на тестирование (не более 1рабочего дня);

проведение тестирования на наличие антител к ВИЧ (не более
1 рабочего дня);

проведение послетестового консультирования, выдача справки-сертификата (не более 1 рабочего дня).

при условии положительного результата:

проведение повторного забора крови (не более 1 рабочего дня);

повторного тестирования на наличие антител к ВИЧ (не более 18 рабочих дней);

выдача письменного уведомления услугополучателю лично на руки (не более 1 рабочего дня).

6. Результат оказания государственной услуги - справка-сертификат, подтверждающий отрицательный результат государственной услуги.

При получении первичного положительного результата услугодателем обеспечивается забор крови для повторного тестирования на наличие антител к ВИЧ.

В случае окончательного положительного результата обследования результат оказания государственной услуги выдается в виде письменного уведомления услугополучателю лично на руки.

Результаты оказания государственной услуги несовершеннолетним и недееспособным услугополучателям выдаются услугодателем их родителям или иным законным представителям.

**3. Описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

7. Перечень структурных подразделений, (работников) услугодателя, которые участвуют в процессе оказания государственной услуги:

врач – психотерапевт кабинета психосоциального консультирования; медицинская сестра кабинета забора крови;

врач - лаборант.

8. Описание последовательности процедур (действий) при оказании добровольного анонимного и обязательного конфиденциального медицинского обследования на наличие ВИЧ-инфекции с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложениях 1, 2 и блок-схема в приложении 3 к настоящему регламенту.

**4. Описание порядка взаимодействия с центром обслуживания населения и (или) иными услугодателями, а также порядка**

 **использования информационных систем в процессе**

**оказания государственной услуги**

9. Государственная услуга через филиал Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Павлодарской области не оказывается.

10. Государственная услуга через рамки единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан через веб-портал «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) не оказывается.

Приложение 1

к регламенту государственной услуги

 «Добровольное анонимное и обязательное конфиденциальное

 медицинское обследование на наличие ВИЧ-инфекции»

**Описание действий структурного подразделения**

**а) при отрицательном результате**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Действия основного процесса (хода работ) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1 | № действия (хода работ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Наименование структурного подразделения | Врач – психотерапевт каби-нета психосоциального консультирования  | Медицинская сестра кабинета забора крови | Врач - лаборант | Врач – психотерапевт кабинета психосоциального консульти-рования  |
| 3 | Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Проведение психосоциального консультирования, прием, регистрация обращения услугополучателя | Забор крови на анализ | Проведение тестирования на наличие антител к ВИЧ | В случае отрицательного результата обследования проведение послетестового консультирования, подготовка к выдаче сертификата |
| 4 | Форма завершения | Информированное согласие на тестирование, на наличие антител к ВИЧ | Передача анализов в лабораторию СПИД центра | Результат отрицательный: выдача результата | Выдача сертификата |
| 5 |  Сроки исполнения | Не более 1 рабочего дня | Не более 20 минут | Не более 1 рабочего дня | Не более 1 рабочего дня |
|  | Не более 3 дней |

Приложение 2

к регламенту государственной услуги

 «Добровольное анонимное и обязательное конфиденциальное

 медицинское обследование на наличие ВИЧ-инфекции»

 **Описание действий структурного подразделения**

**б) при положительном результате**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Действия основного процесса (хода работ) |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | № действия (хода работ) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наименование структурного подразделения | Медицинская сестра кабинета забора крови | Врач - лаборант | Врач – психотерапевт кабинета психосоциального консультирования  |
| 3 | Наименование действия (процес-са, процедуры, операции) и их описание | Повторный забор крови на анализ | Проведение повторного тестирования на наличие антител к ВИЧ |  В случае положительного результата обследования проведение послетестового консультирования, подготовка к выдаче сертификата |
| 4 | Форма завершения | Результат положительный: отправка пробы крови в референс - лабораторию Республиканского центра по профилактике и борьбе со СПИД | Результат направляется услугодателю | Выдается письменное уведомление лично на руки услугополучателю |
| 5 |  Сроки исполнения | Не более 1 рабочего дня | Не более 18 рабочих дней | Не более 1 рабочего дня |
| Не более 20 рабочих дней |

Приложение 3

к регламенту государственной услуги

«Добровольное анонимное и обязательное конфиденциальное

 медицинское обследование на наличие ВИЧ-инфекции»

 **Блок - схема**

Проведение врачом кабинета психосоциального консультирования психосоциального консультирования. Взятие информированного согласия на тестирование на наличие антител к ВИЧ

Прием, регистрация обращения медицинской сестрой кабинета забора крови. Забор крови на анализ. Проведение врачом лаборантом тестирования на наличие антител к ВИЧ.

Проведение врачом кабинета психосоциального консультирования послетестового консультирования. В случае отрицательного результата обследования выдача сертификата

В случае положительного результата обследования обеспечивается забор крови для повторного тестирования на наличие антител к ВИЧ и выдача сертификата