

Утвержден
постановлением акимата
Павлодарской области
от 28 мая 2015 года № 160/5

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 (далее - услугодатель) утвержденным приказом Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 27 апреля 2015 года № 272 «Об утверждении стандартов государственных услуг в области здравоохранения» (далее – Стандарт) .

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется через:

1) услугодателя (при непосредственном обращении или по телефонной связи услугополучателя);

2) веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz (далее – портал).

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

3. Результат оказания государственной услуги:

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

2) в электронном формате при обращении на портал – уведомление в виде статуса электронной заявки в «личном кабинете».

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:

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 – уведомление в виде статуса электронной заявки в «личном кабинете».

При этом, после принятия запроса на оказание государственной услуги физическому лицу 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 приведено в приложении 1 к настоящему регламенту.

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

9. Государственная услуга через Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан» 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 приложения 2 к настоящему регламенту.

12. Результат оказываемой государственной услуги:

в электронном формате при обращении на портал – уведомление в виде статуса электронной заявки в «личном кабинете».

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

13. Подробное описание последовательности процедур (действий), взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги, и порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги отражается в справочнике бизнес-процессов оказания государственной услуги согласно приложению 3 к настоящему регламенту.

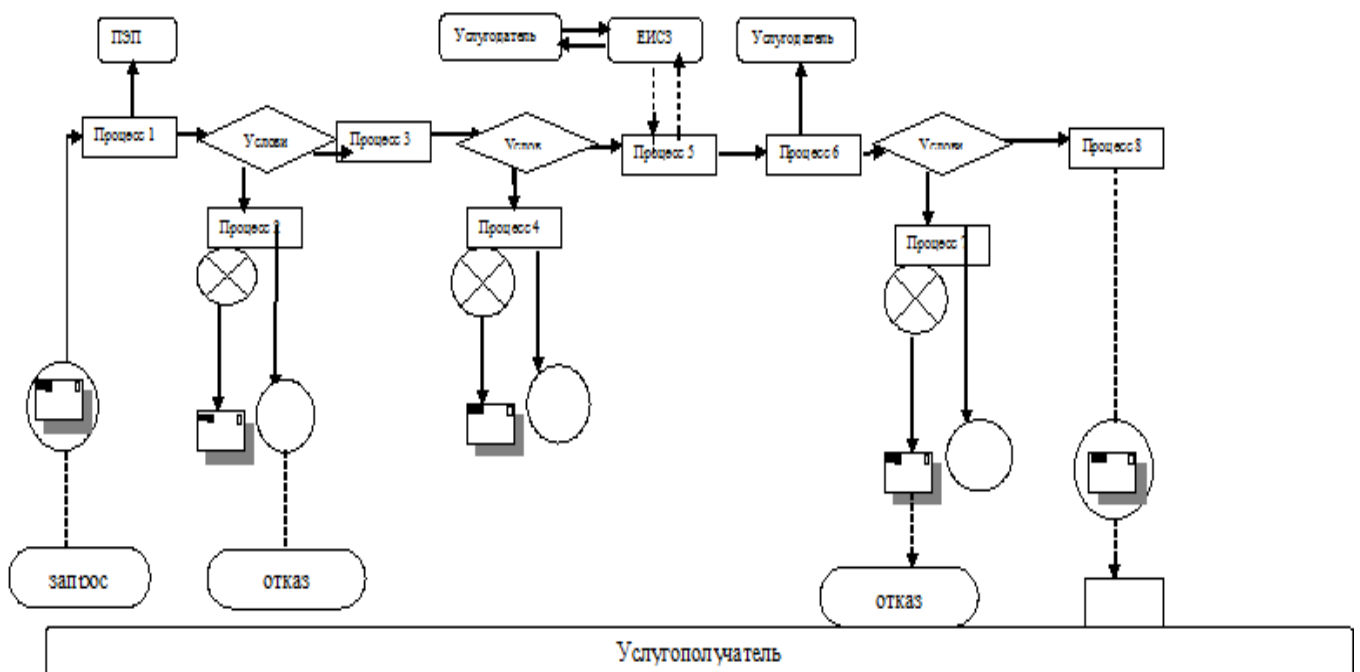
Приложение 1
к регламенту государственной услуги
«Вызов врача на дом»

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

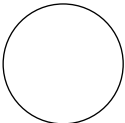
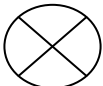
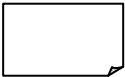
Действия основного процесса (хода работ)				
1	2	3	4	5
1	№ действия (хода работ)	1	2	3
2	Наименование структурного подразделения	Медицинский регистратор	Медицинский регистратор	Медицинский регистратор
3	Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Прием, регистрация обращения услугополучателя	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
«Прикрепление к медицинской организации,
оказывающей первичную
медико-санитарную помощь»

**Диаграмма описания порядка взаимодействия услугодателя, а также
порядка
использования информационных систем в процессе оказания
государственной услуги**

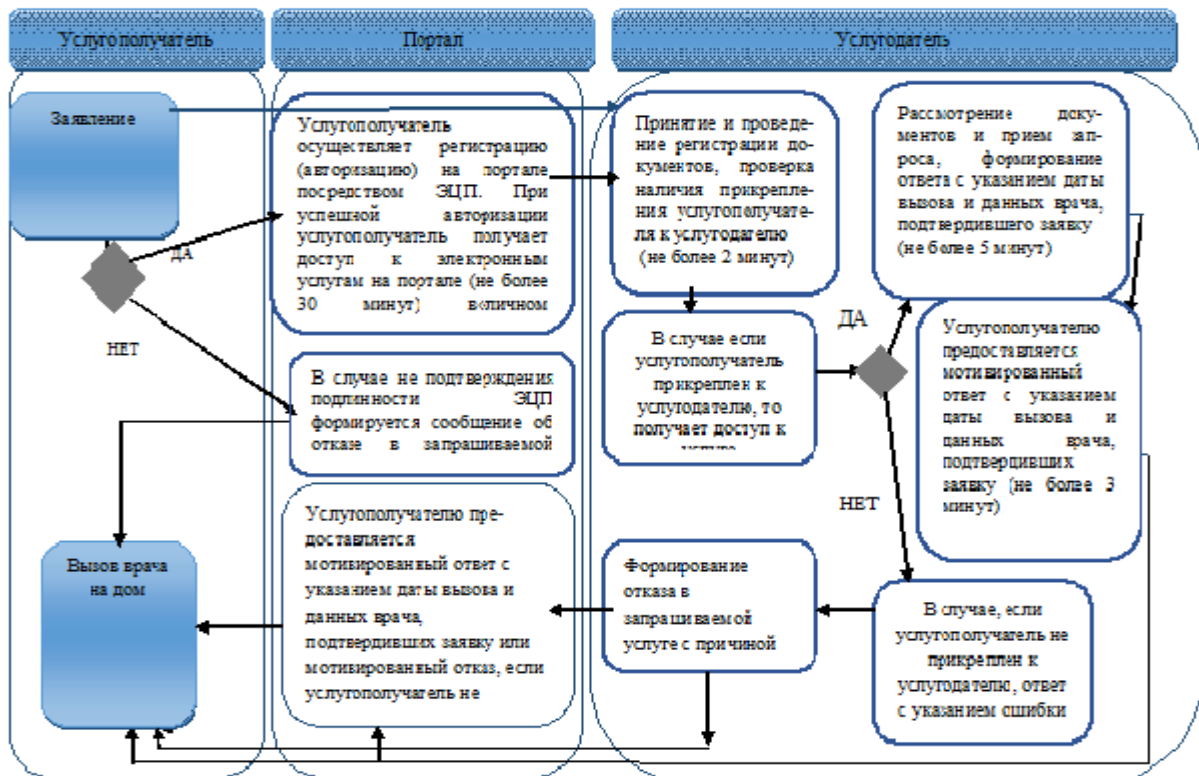


Условные обозначения:

	- сообщение начальное
	- сообщение завершающее
	- простое событие завершающее
	- ошибка
	- информационная система
	- процесс
	- условие
	- поток управления
	- поток сообщений
	- электронный документ, предоставленный получателю

Приложение 3
к регламенту оказания
государственной услуги
«Вызов врача на дом»

Справочник
бизнес-процессов оказания государственной услуги «Вызов врача на дом»



Условные обозначения:



- начало или завершение оказания государственной услуги;



- наименование процедуры (действия) участника и (или) СФЕ;



- вариант выбора;



- переход к следующей процедуре (действию).