



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

30.10.2025

№ 76

Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации Томской области от 04.03.2024 № 65а «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг в Томской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ Департамента здравоохранения Томской области Приказ Департамента здравоохранения Томской области от 29.09.2023 № 61 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Прикрепление к медицинской организации в электронной форме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)».

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Начальник департамента



Р.О. Фидаров

Гаврилов А.А.
Рудковская Т.А.

Государственная регистрация
Дата: 30.10.2025
Номер: 1247-60/2025

Приложение
к приказу
Департамента здравоохранения
Томской области
от 30.10.2025 № 76

Административный регламент предоставления государственной услуги
«Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на едином
портале государственных и муниципальных услуг (функций)»

1. Общие положения

1. Настоящий Административный регламент (далее - регламент) по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - государственная услуга) определяет стандарт предоставления государственной услуги по порядку оформления заявки на вызов врача на дом посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ) с целью получения первичной медико-санитарной помощи на дому на территории Томской области.

2. Государственную услугу предоставляют медицинские организации, участвующие в реализации областной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Томской области, оказывающие первичную медико-санитарную помощь по территориально-участковому принципу, подведомственные Департаменту здравоохранения Томской области.

3. Заявителями по государственной услуге являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории Томской области.

4. Информирование (консультирование) о порядке предоставления государственной услуги осуществляют:

в форме устного информирования - ОГАУ «Центр медицинской и фармацевтической информации»;

в форме письменного информирования (при поступлении запроса от заявителя) - специалисты Департамента здравоохранения Томской области, медицинские организации, указанные в пункте 2 настоящего регламента.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

5. Наименование государственной услуги – «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».

6. Государственная услуга предоставляется при обращении пациента или обращении законного представителя в медицинскую организацию в электронной форме посредством ЕПГУ для осуществления записи на вызов врача на дом.

7. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

8. Результатом оказания государственной услуги является:

уведомление о дате и интервале времени посещения врачом заявителя на дому и наименовании медицинской организации, в которую передан вызов врача на дом (далее - успешный прием заявки (запись));

отказ в оформлении вызова на дом с указанием причины отказа в оказании государственной услуги в электронной форме.

9. Основаниями для отказа в оформлении вызова на дом в электронной форме являются:

несовпадение региона фактического нахождения гражданина и региона выбираемой медицинской организации;

отсутствие показаний к оказанию первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме на дому.

10. Государственная услуга оказывается медицинской организацией по месту фактического нахождения гражданина вне зависимости от медицинской организации прикрепления.

11. Предоставление услуги в электронной форме посредством ЕПГУ обеспечивается путем интеграционного взаимодействия Медицинской информационной системы Томской области (далее - МИС ТО) с единой государственной информационной системой в сфере здравоохранения (далее - ЕГИСЗ).

12. Услуга предоставляется при обращении пациента в медицинскую организацию для записи на вызов на дом следующих специалистов:

- 1) врач-терапевт участковый
- 2) врач-терапевт подростковый;
- 3) врач-педиатр участковый;
- 4) врач общей практики (семейный врач);
- 5) фельдшер.

13. Вызов на дом осуществляется по месту фактического нахождения больного с учетом территории обслуживания медицинской организации при оказании медицинской помощи на дому. Медицинская организация передает на ЕПГУ статус о принятии заявки на вызов врача на дом.

14. Подтверждение статуса вызова врача на дом осуществляется путем звонка на указанный на ЕПГУ при заполнении формы контактный номер телефона пациента в течение рабочих часов медицинской организации, как в день оформления заявки, так и на следующий день. После подтверждения вызова медицинская организация передает на ЕПГУ статус о подтверждении вызова.

15. Срок регистрации запроса заявителя на предоставление государственной услуги - в течение 15 минут в течение рабочих часов медицинской организации.

16. Отмена записи на вызов врача на дом по инициативе пациента осуществляется посредством ЕПГУ.

17. Уведомление пациентов об отмене записи вызова на дом по инициативе медицинской организации осуществляется посредством ЕПГУ.

18. Срок регистрации письменного запроса о предоставлении государственной услуги составляет один рабочий день с даты его поступления в Департамент.

19. Способы информирования заявителя об изменении статуса рассмотрения заявления:

- 1) посредством электронной почты;
- 2) посредством почтовой связи.

20. Показателями качества государственной услуги являются:

1) доля успешных приемов заявки (запись) на вызов врача на дом, совершенных посредством ЕПГУ. Данный показатель рассчитывается как отношение количества успешных приемов заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ к общему количеству обращений пользователей за услугой приема заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ;

2) доля технических ошибок, по которым пользователи не смогли получить услугу приема заявки (запись) на вызов врача на дом через ЕПГУ. Данный показатель рассчитывается как отношение количества попыток приема заявки (запись) на вызов врача на дом, завершившихся определенным типом ошибки, к сумме всех обращений пользователей за услугой приема заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ;

3) доля отказов в приеме заявки (запись) на вызов врача на дом со стороны медицинских организаций Томской области. Данный показатель рассчитывается как отношение количества отказов в приеме заявки (запись) на вызов врача на дом к сумме всех обращений пользователей за услугой приема заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ.

21. Устанавливаются следующие значения по каждому показателю:

1) для показателя «Доля успешных приемов заявки (запись) на вызов врача на дом, совершенных посредством ЕПГУ, от общего количества успешных приемов заявки (запись) на вызов врача на дом по всем источникам записи» более 20%;

2) для показателя «Доля технических ошибок, по которым пользователи не смогли получить услугу приема заявки (запись) на вызов врача на дом через ЕПГУ» менее 30%;

3) для показателя «Доля отказов в приеме заявки (запись) на вызов врача на дом со стороны медицинских организаций Томской области» менее 30%.

22. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц в помещения, где предоставляется государственная услуга;

3) размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном сайте Департамента и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>);

4) возможность подачи запроса о предоставлении государственной услуги в электронном виде, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», подписанный электронной подписью в соответствии с требованиями федеральных законов от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации

предоставления государственных и муниципальных услуг». При обращении заявителя за получением государственной услуги в электронной форме используется усиленная квалифицированная электронная подпись.

23. Государственная услуга с помощью многофункциональных центров не предоставляется.