Приказ Министра здравоохранения

Республики Казахстан

от 24 августа 2021 года

№ ҚР ДСМ-90

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Наименование услугодателя | Медицинская организация, оказывающая первичную медико-санитарную помощь |
| 2 | Способы предоставления государственной услуги | 1) Медицинская организация, оказывающая первичную медико-санитарную помощь (далее – организация ПМСП) (при непосредственном обращении или по телефонной связи пациента, а также через медицинские информационные системы); 2) веб-портал "электронного правительства" (далее – ПЭП). |
| 3 | Срок оказания государственной услуги | При обращении к организации ПМСП (непосредственно или по телефонной связи): 1) с момента сдачи пациентом документов организации ПМСП – не более 10 (десяти) минут; 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов – 10 (десять) минут; 3) максимально допустимое время обслуживания организацией ПМСП – 10 (десять) минут; при обращении через портал: с момента сдачи пациентом документов организации ПМСП – не более 30 (тридцати) минут. Государственная услуга при непосредственном обращении или по телефону к организации ПМСП оказывается в день обращения. Государственная услуга через ПЭП оказывается в день обращения на ПЭП. |
| 4 | Форма оказания государственной услуги | Электронная (частично автоматизированная) /бумажная |
| 5 | Результат оказания государственной услуги (либо его представителя по доверенности) | 1) при непосредственном обращении или по телефонной связи – запись в журнале регистрации вызовов организации ПМСП и устный ответ с указанием даты, времени посещения врача; 2) в электронном формате при обращении на ПЭП – уведомление в виде статуса электронной заявки в личном кабинете. При этом после принятия запроса на оказание государственной услуги пациенту в установленное время на дому оказывается медицинская помощь. |
| 6 | Размер оплаты, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан | Государственная услуга оказывается бесплатно. |
| 7 | График работы | 1) организация ПМСП – с понедельника по субботу (понедельник – пятница с 8.00 до 20.00 часов без перерыва, в субботу с 9.00 до 14.00 часов), кроме выходных (воскресенье) и праздничных дней согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан. При этом запрос на получение государственной услуги принимается за 2 часа до окончания работы организации ПМСП (до 18.00 часов в рабочие дни, до 12.00 в субботу); 2) ПЭП – круглосуточно, за исключением технических перерывов, связанных с проведением ремонтных работ (при обращении пациента после окончания рабочего времени, в выходные и праздничные дни согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется следующим рабочим днем). |
| 8 | Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги | 1) к организации ПМСП: документ, удостоверяющий личность при непосредственном обращении либо электронный документ из сервиса цифровых документов (для идентификации); 2) на ПЭП: запрос в электронном виде. Сведения о документах, удостоверяющих личность либо электронный документ из сервиса цифровых документов (для идентификации) организация ПМСП получает из соответствующих государственных информационных систем через ПЭП. Услугодатели получают цифровые документы из сервиса цифровых документов через реализованную интеграцию при условии согласия владельца документа, предоставленного посредством зарегистрированного на ПЭП абонентского номера сотовой связи пользователя путем передачи одноразового пароля или путем отправления короткого текстового сообщения в качестве ответа на уведомление ПЭП. |
| 9 | Основания для отказа в оказании государственной услуги, установленные законодательством Республики Казахстан | 1) установление недостоверности документов, представленных пациентом для получения государственной услуги, и (или) данных (сведений), содержащихся в них; 2) отсутствие прикрепления к данной медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь согласно [приказу](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021642#z4) Министра здравоохранения Республики Казахстан от 13 ноября 2020 года № ҚР ДСМ-194/2020 "Об утверждении правил прикрепления физических лиц к организациям здравоохранения, оказывающим первичную медико-санитарную помощь" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 21642). |
| 10 | Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги | Пациент имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме посредством зарегистрированного на ПЭП абонентского номера сотовой связи субъекта путем передачи одноразового пароля или путем отправления короткого текстового сообщения в качестве ответа на уведомление ПЭП. Пациент имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через ПЭП при условии наличия ЭЦП. Сервис цифровых документов доступен для пользователей, авторизованных в мобильном приложении. Для использования цифрового документа необходимо пройти авторизацию в мобильном приложении с использованием ЭЦП или одноразового пароля, далее перейти в раздел "Цифровые документы" и выбрать необходимый документ. Для людей с ограниченными физическими возможностями наличие пандуса, кнопки вызова, тактильной дорожки для слепых и слабовидящих, зала ожидания, стойки с образцами документов. |