|  |
| --- |
| Приложение 6 к Правилам оказания первичной медико-санитарной помощи |

**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. |
| Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсету қағидаларына 6-қосымша | | |

### "Дәрігерді үйге шақыру" мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Қызмет берушінің атауы | Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымдар |
| 2 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметті ұсыну тәсілдері | 1) МСАК ұйымы (тікелей немесе пациенттің телефоны бойынша, сондай-ақ медициналық ақпараттық жүйелер арқылы өтініш берген кезде); 2) "электрондық үкіметтің" веб-порталы (бұдан әрі – ЭҮП). |
| 3 | Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі | МСАК ұйымына өтініш берген кезде (тікелей немесе телефоны бойынша): 1) МСАК ұйымына құжаттарды тапсырған сәттен бастап 10 (он) минуттан артық емес; 2) құжаттарды тапсыру үшін күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 10 (он) минут; 3) МСАК ұйымының қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 10 (он) минут. ПЭП арқылы өтініш берген кезде: МСАК ұйымына құжаттарды тапсырған сәттен бастап – 30 (отыз) минуттан аспайды. МСАК ұйымына тікелей немесе телефон бойынша жүгінген кезде мемлекеттік көрсетілетін қызмет жүгінген күні көрсетіледі. ЭҮП арқылы мемлекеттік көрсетілетін қызмет жүгінген күні ЭҮП-пен көрсетіледі. |
| 4 | Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны | Электрондық (ішінара автоматтандырылған)/қағаз түрінде. |
| 5 | Мемлекеттік қызметті (сенімхат бойынша оның өкіліне) көрсету нәтижесі | 1) тікелей немесе телефон байланысы арқылы жүгінген кезде – көрсетілетін қызметті берушінің шақыртуларды тіркеу журналында жазу және дәрігердің келетін күнін, уақытын көрсете отырып, ауызша жауап беру; 2) ЭҮП-ке электрондық форматта жүгінген кезде – жеке кабинетінде электрондық өтінім статусы түрінде хабарлама. Бұл ретте мемлекеттік қызметті көрсетуге сұраныс қабылданғаннан кейін көрсетілетін қызметті алушыға белгіленген уақытта үйде медициналық көмек көрсетіледі. |
| 6 | Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде қызметті алушыдан алынатын төлем мөлшері және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда оны алу тәсілдері | Мемлекеттік көрсетілетін қызмет тегін көрсетіледі. |
| 7 | Жұмыс кестесі | 1) МСАК ұйымы – Қазақстан Республикасының Еңбек [кодексіне](https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000414" \l "z205) сәйкес демалыс (жексенбі) және мереке күндерінен басқа, дүйсенбі – сенбі аралығында (дүйсенбі – жұма – үзіліссіз сағат 8.00-ден бастап 20.00-ге дейін, сенбі – сағат 9.00-ден 14.00-ге дейін). Бұл ретте мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуға сұраныс МСАК ұйымының жұмысы аяқталғанға дейін 2 сағат бұрын қабылданады (жұмыс күндері 18.00-ге дейін, сенбі күні 12.00-ге дейін); 2) ЭҮП – жөндеу жұмыстарын жүргізуге байланысты техникалық үзілістерді қоспағанда тәулік бойы (көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының Еңбек [кодексіне](https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000414" \l "z205) сәйкес жұмыс уақыты аяқталғаннан кейін, демалыс және мереке күндері жүгінген жағдайда өтініштерді қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету нәтижелерін беру келесі жұмыс күні жүзеге асырылады). |
| 8 | Мемлекеттік қызметтер көрсету үшін қажетті құжаттардың тізбесі | 1) МСАК ұйымына: тікелей жүгінген жағдайда жеке басын куәландыратын құжат немесе цифрлық құжаттар сервисінен электрондық құжат (сәйкестендіру үшін); 2) ЭҮП-ке: электрондық нұсқадағы сұраныс. МСАК ұйымы жеке басын куәландыратын құжаттар туралы мәліметті немесе цифрлық құжаттар сервисінен электрондық құжат (сәйкестендіру үшін) ЭҮП арқылы тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады. Көрсетілетін қызметті берушілер цифрлық құжаттарды ЭҮП-те тіркелген пайдаланушының ұялы байланысының абоненттік нөмірі арқылы ұсынылған құжат иесінің келісімі болған жағдайда, іске асырылған интеграция арқылы цифрлық құжаттар сервисінен бір реттік парольді беру арқылы немесе ЭҮП хабарламасына жауап ретінде қысқа мәтіндік хабарлама жіберу арқылы алады. |
| 9 | Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін негіздер | 1) мемлекеттік қызметті алу үшін көрсетілетін қызметті алушы ұсынған құжаттардың және (немесе) олардағы деректердің (мәліметтердің) анық еместігін анықтау; 2) "Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін денсаулық сақтау ұйымдарына жеке тұлғаларды бекіту қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 13 қарашадағы № ҚР ДСМ-194/2020 [бұйрығына](https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2000021642" \l "z1) (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21642 болып тіркелген) сәйкес медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін осы медициналық ұйымға бекітілмеуі. |
| 10 | Мемлекеттік қызмет көрсетудің ерекшеліктерін ескере отырып қойылатын өзге де талаптар | Пациент ЭҮП тіркелген субъектінің ұялы байланысының абоненттік нөмірі арқылы бір реттік парольді беру жолымен немесе ЭҮП хабарламасына жауап ретінде қысқа мәтіндік хабарламаны жіберу жолымен электрондық нысанда мемлекеттік қызметті алуға мүмкіндігі бар. Пациенттің ЭЦҚ болған жағдайда ЭҮП арқылы электрондық нысанда мемлекеттік қызметті алуға мүмкіндігі бар. Цифрлық құжаттар сервисі мобильді қосымшада авторландырылған пайдаланушылар үшін қолжетімді. Цифрлық құжатты пайдалану үшін ЭЦҚ-ны немесе бір реттік парольді пайдалана отырып, мобильді қосымшада авторландырудан өту, одан әрі "Цифрлық құжаттар" бөліміне өтіп, қажетті құжатты таңдау қажет. Дене мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін пандустың, зағиптар мен нашар көретіндерге арналған тактильді жолды шақыру түймесінің, күту залының, құжаттардың үлгілері бар тіректердің болуы. |