**Инструкция**

**для работников медицинской организации по взаимодействию с гражданами при осуществлении записи на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции, а также при проведении вакцинации**

1. Запись на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции (далее - вакцинация) осуществляется посредством следующих источников:

1) единый портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации;

2) бесплатный номер Единой диспетчерской службы Липецкой области 8-800-450-48-48, 122;

3) телефон регистратуры (уполномоченного сотрудника) медицинской организации;

4) при личном обращении в медицинскую организацию.

2. Все вышеперечисленные источники записи являются равноценными. Не допускается предоставление преимущества при оказании услуги тому или иному лицу, застрахованному в системе обязательного медицинского страхования в зависимости от источника записи на вакцинацию.

3. Интервалы времени для записи на вакцинацию должны быть доступны для граждан в полном объеме, независимо от источника записи на вакцинацию.

4. Результатом записи на вакцинацию является резервирование за гражданином, времени и даты проведения вакцинации с последующей гарантией проведения вакцинации в зарезервированное время.

5. Если пациент по каким-либо причинам не может в назначенное время явиться для проведения вакцинации, он должен известить об этом сотрудника регистратуры (уполномоченного сотрудника) по телефонам \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указывается номер регистратуры, «горячей линии» медицинской организации и др.). Указанная информация должна быть размещена в общедоступных местах медицинской организации, на сайте в сети «Интернет».

6. При возникновении у гражданина вопросов о порядке записи на вакцинацию через Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ) уполномоченный сотрудник медицинской организации в доступной для гражданина форме предоставляет ему информацию:

1) о необходимости посещения ЕПГУ в сети «Интернет» (https://www.gosuslugi.ru/), перехода по соответствующим [ссылкам для](https://www.gosuslugi.ru/) выбора услуги «Запись на вакцинацию от COVID-19», и об обязательном ознакомлении с инструкцией перед записью на вакцинацию. В карточке услуги выбирается пункт вакцинации, удобные дата и время. Запись подтверждается;

2) о возможности записаться на вакцинацию заранее, но только не более чем за 14 дней до вакцинации;

3) в случае, если возможность выбора времени отсутствует, гражданин имеет возможность записаться в лист ожидания на вакцинацию.

7. При возникновении у гражданина вопросов о порядке записи на вакцинацию по бесплатному номеру Единой диспетчерской службы Липецкой области 8-800-450-48-48, 122 гражданину разъясняется о необходимости предоставления по просьбе сотрудника Единой диспетчерской службы Липецкой области информации о выбранной для вакцинации медицинской организации, реквизитах документа, удостоверяющий личность (паспорте), информации о реквизитах страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования (СНИЛС), полисе обязательного медицинского страхования, контактном телефоне для обратной связи.

8. При получении информации из возможных источников записи на вакцинацию (за исключением ЕГПУ), уполномоченный сотрудник медицинской организации при наличии вакцины от новой коронавирусной инфекции в течение 1 рабочего дня:

1) уведомляет гражданина о времени, дате и месте проведения вакцинации (адресе пункта вакцинации и номере кабинета);

2) предлагает выбрать имеющиеся в наличии свободные дни и интервалы времени не более чем за 14 дней до вакцинации;

4) предоставляет телефон медицинской организации для обратной связи и разъясняет о необходимости уведомления медицинской организации об обстоятельствах, препятствующих проведению вакцинации в назначенное время и дату;

5) в случае внештатной ситуации (нахождение медицинских работников на листке нетрудоспособности либо в отпуске без сохранения заработной платы по семейным обстоятельствам и др.) сотрудник регистратуры либо иной уполномоченный сотрудник осуществляет обзвон записавшихся на вакцинацию граждан (при наличии телефона в базе данных) с предложением иных времени и даты вакцинации;

6) отвечает в рамках компетенции на другие интересующие вопросы гражданина, связанные с проведением вакцинации.

9. При отсутствии вакцины от новой коронавирусной инфекции уполномоченный сотрудник медицинской организации в течение 1 рабочего дня:

1) уведомляет гражданина об отсутствии вакцины от новой коронавирусной инфекции, о планируемых датах поставки очередной партии вакцины и записывает гражданина в лист ожидания для проведения вакцинации, в котором в обязательном порядке указывает Ф.И.О., дату рождения гражданина, адрес места проживания, контактный телефон гражданина;

2) предоставляет телефон медицинской организации для обратной связи.

3) отвечает в рамках компетенции на другие интересующие вопросы гражданина, связанные с проведением вакцинации.

10. Медицинская организация обеспечивает проведение вакцинации гражданина в строго назначенное время и дату.

11. При посещении медицинской организации гражданин должен быть уведомлен уполномоченными сотрудниками (администратором):

1) о наличии документа, удостоверяющего личность, полиса обязательного медицинского страхования, СНИЛС;

2) о принятии мер по соблюдению установленных противоэпидемических мероприятий;

3) о соблюдении правил поведения в общественных местах, недопущению возникновения спорных (конфликтных) ситуаций;

4) о возможности обращения за разъяснениями к уполномоченному сотруднику медицинской организации при возникновении вопросов по порядку проведения вакцинации;

5) о возможности обращения к руководству медицинской организации при возникновении спорных (конфликтных) ситуаций, телефоны которого должны быть расположены на стендах медицинской организации, и предоставлены по первому требованию гражданина.

12. Во избежание скопления людей (очередей) в месте проведения вакцинации, уполномоченный сотрудник медицинской организации:

1) обеспечивает соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил;

2) в случае прихода граждан ранее назначенного времени проведения вакцинации, сопровождает их в места ожидания (кабинеты и пр.), с последующим приглашением к месту проведения вакцинации;

3) предоставляет разъяснения, информационный материал, оказывает помощь в оформлении документов (анкеты пациента, информированного добровольного согласия и др.).

13. По окончании проведения вакцинации уполномоченный сотрудник медицинской организации в рамках компетенции:

1) следит в течение 30 минут за состоянием здоровья вакцинированных;

2) предоставляет по запросам граждан разъяснения о мерах предосторожности после проведенной вакцинации;

3) предоставляет информацию о контактных телефонах (месте их нахождения на стендах и т.п.) медицинской организации, по которым гражданин может обратиться в случае ухудшения состояния здоровья или необходимости получения дополнительной консультации по вопросам вакцинации;

4) разъясняет гражданину о возможности ведения дневника самонаблюдения на ЕПГУ, получения в личном кабинете ЕГПУ электронного сертификата о проведении вакцинации или соответствующей справки о проведении вакцинации, непосредственно в медицинской организации.