

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
МБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ»
предоставления муниципальной услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической
медицинской помощи»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий должностных лиц муниципальных учреждений здравоохранения (административных процедур).

1.1. Наименование муниципальной услуги (работы) «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи»

Настоящий Регламент устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе:

- а) оказание первичной медико-санитарной помощи в условиях амбулаторно-поликлинических учреждений;
- б) оказание первичной медико-санитарной помощи на дому.

Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, его оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб получателей Услуги.

Гарантированный объем, и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются населению в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Тарбагатайском районе.

Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в учреждениях здравоохранения в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи. Как правило, оказание платных медицинских услуг работниками учреждений осуществляется вне основного приема.

Пациенты при получении данной Услуги имеют право на добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него.

Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22 июля 1993 года № 5487-1 (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 33, ст. 1318; Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, N 2, ст. 167; 2004, N 35, ст. 3607);
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 28.06.1991 № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»;

- Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Тарбагатайского района бесплатной медицинской помощи.

1.4. Наименование уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу (работу).

Исполнителями Услуги являются муниципальные лечебно-профилактические учреждения здравоохранения Тарбагатайского района, ведущие амбулаторно-поликлинический, консультативный, консультативно-диагностический приемы. Услуга оказывается при обращении граждан в ЛПУ при состояниях, вызванных внезапными заболеваниями, обострением хронических заболеваний, травмами и отравлениями, в целях профилактического осмотра, при беременности и при других обстоятельствах, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи.

1.5. Термины и определения, применяемые в настоящем Регламенте.

Амбулаторно-поликлиническая специализированная медицинская помощь включает:

- консультативно-диагностическую, лечебную, реабилитационную помощь;
- организацию обеспечения необходимыми лекарственными средствами отдельных категорий граждан;
- решение экспертных вопросов, проведение диспансерного наблюдения больных с социально значимыми заболеваниями и заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- организацию мер по профилактике и раннему выявлению заболеваний и факторов риска;
- оказание организационно-методической помощи учреждениям здравоохранения области.

Амбулаторно-поликлиническая помощь в рамках первичной медико-санитарной помощи включает:

- оказание первой (доврачебной, врачебной) медицинской помощи больным при острых заболеваниях и обострениях хронических заболеваний;
- проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, выявление ранних и скрытых форм заболеваний, социально значимых болезней и факторов риска;
- диагностику и лечение различных заболеваний и состояний;
- восстановительное лечение;
- клиничко-экспертную деятельность по оценке качества и эффективности лечебных и диагностических мероприятий, включая экспертизу временной нетрудоспособности;
- диспансерное наблюдение больных, в том числе отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг;
- организацию дополнительной бесплатной медицинской помощи отдельным категориям граждан, в том числе обеспечение необходимыми лекарственными средствами;
- установление медицинских показаний и направление в другие учреждения государственной системы здравоохранения для получения специализированных видов медицинской помощи;
- установление медицинских показаний для санаторно-курортного лечения, в том числе отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг;
- осуществление санитарно-гигиенического образования, в том числе по вопросам формирования здорового образа жизни.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

Для получения Услуги гражданин должен обратиться в регистратуру медицинского учреждения по месту жительства (или по месту прикрепления) лично или по телефону. В указанное время гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием.

Результат предоставления Услуги:

- оказание медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях в соответствии с действующим законодательством;
- оказание медицинской помощи на дому в соответствии с действующим законодательством.

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге (работе):

Получение сведений о местах нахождения и графике работы медицинских учреждений, предоставляющих данную Услугу, осуществляется посредством информационного сопровождения, также может обеспечиваться за счет тематических публикаций.

2.2. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги (работы);

Согласно территориальной программе государственных гарантий оказания населению Тарбагатайского района бесплатной медицинской помощи:

Медицинская помощь оказывается гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам, лицам без гражданства при предоставлении:

- документа, удостоверяющего личность;
- полиса обязательного медицинского страхования с указанием даты и номера договора страховой организации со страхователем, продлением срока действия договора на текущий год, наличием отметки амбулаторно-поликлинического учреждения о прикреплении к нему пациента.

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов или имеющим документы, оформленные ненадлежащим образом, оказывается только экстренная и неотложная помощь.

Плановая амбулаторная помощь предоставляется с учетом следующих условий:

- прикреплению к амбулаторно-поликлиническому учреждению, выбор застрахованным лицом врача, в том числе семейного и участкового (с учетом согласия этого врача), а также выбор медицинской организации в соответствии с договором обязательного медицинского страхования;

- наличие очередности плановых больных на прием к врачу, отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов. Очередность к врачу-терапевту участковому (врачу общей врачебной практики) составляет не более 6 рабочих дней, к врачу-педиатру участковому - не более 5 рабочих дней, на диагностические исследования и прием врачей других специальностей - не более 12 рабочих дней (в диагностических центрах - до 1 месяца), на госпитализацию в дневной стационар всех типов - не более 7 дней;

- прием больных осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону и путем самозаписи;

- определение времени, отведенного на прием больного в поликлинике, действующими расчетными нормативами. Время ожидания приема - не более 20 минут с момента назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту или осмотр сложного больного;

- обеспечение присутствия родителей или законных представителей при оказании медицинской помощи и консультативных услуг детям до 15 лет. В случае оказания медицинской помощи детям до 15 лет в отсутствие их родителей или законных представителей, врач впоследствии предоставляет им исчерпывающую информацию о состоянии здоровья ребенка и оказанной медицинской помощи. Гинекологический осмотр девочек до 15 лет при отсутствии опекунов или родителей осуществляется в присутствии трех врачей.

Предоставление амбулаторной помощи по экстренным показаниям (острые и внезапные ухудшения в состоянии здоровья, а именно: высокая температура (38 градусов и выше), острые и внезапные боли любой локализации, судороги, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача) обеспечивается на следующих условиях:

- ветераны войн;
- беременные;
- матери при диспансеризации детей до 1 года;

- прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи;
- осуществляется экстренный прием всех обратившихся, независимо от прикрепления пациента к поликлинике;
- отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме;
- экстренная и неотложная помощь в праздничные и выходные дни осуществляется скорой неотложной помощью, травматологическими пунктами и дежурными профильными стационарами лечебных учреждений.

Консультации врачей-специалистов осуществляются по направлению лечащего врача поликлиники прикрепления (врача общей практики) с соблюдением следующих условий:

- в поликлинике должна быть доступная для пациента информация о консультативных приемах, которые он может получить в данной поликлинике или в консультативных центрах города;
- обеспечение реализации права пациента на обращение за консультацией к врачу-специалисту по собственной инициативе, без направления, при неудовлетворенности результатами лечения у лечащего врача поликлиники прикрепления (врача общей практики);
- консультативный прием осуществляется на условиях планового амбулаторного приема.

Медицинская помощь на дому оказывается в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура - 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача), тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);
- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;
- при патронаже детей до одного года;
- при патронаже беременных женщин и женщин в течение послеродового периода;
- при необходимости наблюдения детей в возрасте до 3 лет до их выздоровления (при инфекционных заболеваниях - независимо от возраста).

Иные случаи оказания медицинской помощи на дому могут быть установлены действующим законодательством.

Время ожидания медицинского работника не превышает 8 часов с момента вызова, за исключением следующих случаев:

- для детей первого года жизни время ожидания не должно превышать 3 часов;

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги (работы)

Оснований для отказа в оказании медицинской помощи нет, кроме случаев:

- отсутствия приема специалиста необходимого профиля в данном учреждении;
- отсутствия документов, удостоверяющих личность, кроме случаев, оговоренных в Территориальной программе государственных гарантий оказания населению Тарбагатайского района бесплатной медицинской помощи;
- нарушения сроков посещения врача (без уважительной причины).

При отсутствии необходимого специалиста гражданин, по показаниям, должен быть направлен в другое лечебное учреждение после осмотра участковым терапевтом. При желании пациента получить желаемую услугу более быстро, возможен прием на платной основе.

2.4. Другие положения.

В каждом медицинском учреждении, оказывающем амбулаторно-поликлиническую помощь, в общедоступных местах на информационных стендах размещаются сведения:

- режим работы учреждения;
- виды медицинской помощи, оказываемой бесплатно в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания населению Тарбагатайского района бесплатной медицинской помощи на текущий год;
- перечень оказываемых платных услуг и их стоимость;
- условия предоставления и получения платных услуг;

- перечень специалистов, ведущих прием;
- перечень категорий лиц, имеющих право на обслуживание вне очереди;
- перечень необходимых документов для оказания медицинской помощи в данном медицинском учреждении и при направлении на консультацию в другие медицинские учреждения.

Отношение между участниками процесса (пациентом и медицинским и обслуживающим персоналом учреждения) должно быть корректным, выдержанным и вежливым. Не допускаются несправедливые и грубые высказывания как со стороны медицинского и обслуживающего персонала, так и со стороны пациента.

Экстренная медицинская помощь оказывается пациенту бесплатно, независимо от наличия страхования и гражданства.

Экстренная и неотложная помощь в не рабочее время поликлиник, праздничные и выходные дни осуществляется муниципальным лечебно-профилактическим учреждением «Станция скорой медицинской помощи» и дежурными отделениями стационаров лечебных учреждений.

Условия получения консультации в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Тарбагатайском районе в другом лечебном учреждении (не по месту прикрепления пациента):

- направление от лечащего врача поликлиники прикрепления. Направление должно быть оформлено на бланке лечебного учреждения за подписью лечащего врача и заверено печатью лечебного учреждения. В направлении должна содержаться информация о плановости или экстренности консультации;
- выписка из амбулаторной карты с результатами клинико-лабораторных исследований или амбулаторная карта (выдача медицинских карт на руки пациентам возможна только с разрешения главного врача учреждения);
- паспорт и полис ОМС;
- запись на прием к врачу в регистратуре учреждения, где будет осуществляться консультация.

Результат консультации оформляется выпиской или вносится в амбулаторную карту пациента.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- запись на прием к врачу, подготовка медицинской документации в установленной форме (амбулаторной карты), консультации граждан по вопросам обслуживания и режиму работы поликлиники, отбор и направление на прием к врачу для оказания медицинской помощи;
- осмотр лечащим врачом с целью определения состояния пациента и установления диагноза;
- лабораторное и инструментальное обследование граждан с целью верификации диагноза;
- подбор и назначение лечения, в соответствии с имеющейся нозологией и медицинскими стандартами;
- проведение необходимого назначенного лечения;
- назначение повторных посещений для наблюдения и коррекция лечения;
- проведение консультаций специалистов по показаниям и согласно медицинским стандартам;
- контроль клинико-лабораторных данных и данных инструментального обследования по мере необходимости;
- проведение врачебной комиссии (ВК) в случаях, предусмотренных приказом №514 Министерства Здравоохранения и Социального развития от 01.08.2007г.;

- выписка пациента с оформлением документации и выдачей на руки больному документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность.

Основанием для исполнения административной процедуры является обращение гражданина в регистратуру амбулаторно-поликлинического учреждения с целью предоставления амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.

4. ПОРЯДОК И КОНТРОЛЬ НАД ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

Общий контроль над предоставлением муниципальной услуги осуществляется министерством здравоохранения Республики Бурятия. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенций решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц и медицинских работников.

Непосредственный контроль соблюдения медицинскими работниками последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главным врачом МБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ».

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Бурятия главным врачом МБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ» осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность медицинского персонала, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованием законодательства.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

5.1. Действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги (работы), решения должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, принимаемые в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу.

5.2. Обращение подается в письменной форме и должно содержать:

- фамилию, имя, отчество физического лица;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть заявления или жалобы;
- личную подпись физического лица;
- дату.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

5.3. Письменный ответ направляется заявителю обращения не позднее 30 дней со дня поступления письменного обращения.

5.4. Физические лица вправе обжаловать решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления услуги, в судебном порядке.

И. о. Главного врача
МБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ»



В.М. Фролова