

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
оказания муниципальной услуги МБУЗ "Тарбагатайская ЦРБ"  
"Оказание скорой медицинской помощи "**

**1 Разработчик регламента муниципальной услуги: Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения "Тарбагатайская ЦРБ"**

**2. Область применения регламента муниципальной услуги:**

2.1 Настоящий регламент распространяется на услуги по оказанию скорой медицинской помощи, предоставляемой населению учреждениями здравоохранения, устанавливает основные положения, определяющие качество данных услуг.

2.2 Регламент устанавливает требования к объему, качеству и условиям предоставления муниципальной услуги, ее состав и форму.

**3 Термины и определения:**

Муниципальная услуга в области здравоохранения – услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием бюджетным учреждением безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами местного самоуправления МО «Тарбагатайский район»;

Потребители муниципальной услуги – физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, Республики Бурятия, муниципальными правовыми актами МО «Тарбагатайский район»;

Регламент муниципальной услуги – совокупность требований, включающих количественные и качественные характеристики и обеспечивающих необходимый уровень доступности и качества муниципальной услуги в целом, а также на каждом этапе предоставления услуги;

Медицинская деятельность – деятельность, направленная на оказание медицинских услуг;

Безопасность – отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба;

Требование – положение нормативного документа, содержащее критерии, которые должны быть соблюдены;

Эффективность медицинской помощи – объем медицинской помощи, при которой соответствующий тип медицинского обслуживания и помощи достигает своей цели – улучшения состояния пациента.

**4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:**

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс РФ;
- Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Закон РФ от 22 июля 1993 года № 5487-1 "Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан";
- Федеральный закон РФ от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ "О техническом регулировании";
- Федеральный закон РФ от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Постановление Правительства РФ от 2 октября 2009 года № 811 "О программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2010 год";

- Федеральный закон РФ от 22 июня 1998 года № 86-ФЗ "О лекарственных средствах";
- Федеральный закон РФ от 17 сентября 1998 года № 157-ФЗ "Об иммунопрофилактике инфекционных болезней";
- Федеральный закон РФ от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
- Федеральный закон РФ от 18 июня 2001 года № 77-ФЗ "О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации";
- Федеральный закон РФ от 8 августа 2001 года № 128-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности";
- Закон РФ от 28 июня 1991 года № 1499-1 "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации";
- ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 "Услуги населению. Термины и определения";
- ГОСТ Р ИСО 9000-2001 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь";
- ГОСТ Р ИСО 9001-2001 "Системы менеджмента качества. Требования";
- ГОСТ Р 52113-2003 "Услуги населению. Номенклатура показателей качества";
- ОК N 91500.09.0002-2001 "Сложные и комплексные медицинские услуги";
- ОСТ N 91500.09.0003-2001 "Сложные и комплексные медицинские услуги. Состав";
- ОСТ ТПМУ N 91500.01.000-2000 "Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования";
- Приказ Минздрава РФ и СР РФ от 24 сентября 2008 года № 513н "Об организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации";
- Приказ Минздрава РФ и СР РФ от 1 августа 2007 года № 514 "О порядке выдачи медицинскими организациями листков нетрудоспособности» (с изменениями от 27 октября, 18 декабря 2008 г);
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 1 декабря 2005 года № 753 "Об оснащении диагностическим оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований";
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 1 ноября 2004 года № 179 "Об утверждении порядке оказания скорой медицинской помощи";
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 26 марта 1999 года № 100 "О совершенствовании организации скорой медицинской помощи населению Российской Федерации";
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 11 июня 2010 года № 445н "Об утверждении требований к комплектации лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения укладки выездной бригады скорой медицинской помощи».

##### **5. Основные факторы качества, используемые в регламенте муниципальной услуги.**

В соответствии с требованиями действующего законодательства для обеспечения необходимого качества услуги в области здравоохранения должны соблюдаться следующие основные условия, регламентирующие деятельность учреждений:

- наличие документации и ее соответствие нормам действующего законодательства;
- укомплектованность учреждения специалистами необходимой квалификации;
- условия размещения учреждения здравоохранения;
- наличие материально-технических ресурсов (техническое оснащение учреждения здравоохранения).

##### **6. Сведения о муниципальной услуге.**

6.1 Полное наименование: оказание скорой медицинской помощи.

6.2 Содержание (предмет):

- выезд бригады скорой медицинской помощи к месту вызова;
- проведение по месту вызова медицинского осмотра и оказание неотложной медицинской помощи (в том числе бесплатной лекарственной помощи);
- при непосредственном обращении на ССМП;

- при необходимости: экспресс-анализы, ЭКГ-исследование, терапевтические процедуры;
- размещение в стационар на лечение по медицинским показаниям.

6.3 Единица измерения – 1 вызов.

**7. Получатели муниципальной услуги:** Население МО «Тарбагатайский район» и лица, находящиеся на его территории.

**8. Поставщик(и) муниципальной услуги:** МБУЗ "Тарбагатайская ЦРБ".

Почтовый адрес:

671110, Республика Бурятия, Тарбагатайский район, с. Тарбагатай, ул. Подгорная, 15.

**9. Финансовое обеспечение мероприятий по оказанию скорой медицинской помощи.** Финансовое обеспечение мероприятий по оказанию скорой медицинской помощи жителям муниципального образования «Тарбагатайский район» и иным лицам, находящимся на его территории, является расходным обязательством бюджета муниципального образования «Тарбагатайский район».

**10. Порядок получения доступа к муниципальной услуге.**

10.1 Формы оказания муниципальной услуги: – прием вызовов скорой медицинской помощи; – выезд бригад скорой медицинской помощи; – оказание необходимой медицинской помощи; – транспортировка больных, нуждающихся в экстренной стационарной помощи.

**11. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемые регламентом муниципальной услуги.**

11.1 Требования к организации, оказывающей муниципальную услугу:

11.1.1 Документы, регламентирующие деятельность организаций: – устав учреждения здравоохранения, утвержденный постановлением главы муниципального образования «Тарбагатайский район»; – лицензия на соответствующие виды медицинской и фармацевтической деятельности; – учредительные документы; – локальные акты учреждения: – штатное расписание; – руководства, правила, инструкции, методические указания; – заключения органов санитарно-эпидемиологического надзора, пожарной инспекции; – эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру.

11.1.2 Условия размещения и режим работы организаций: – учреждение и его структурные подразделения размещаются в специально предназначенных стационарных зданиях, доступных для населения, имеют вспомогательные и другие функциональные помещения; – состояние участка, зданий и помещений учреждения здравоохранения по своим размерам и состоянию должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, требованиям противопожарной и экологической безопасности, охраны труда; – помещения учреждения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг: повышенная, пониженная температура и влажность воздуха, излишняя запыленность, загрязненность, избыточный шум и вибрация; – режим работы: станция скорой медицинской помощи работает круглосуточно.

11.1.3 Техническое оснащение организаций. Техническое оснащение учреждения должно соответствовать нормам действующего законодательства. Здания и помещения обеспечиваются необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания и оснащаются средствами связи.

На все здания, сооружения, помещения и имеющееся в наличии медицинское и технологическое оборудование, автотранспортные средства, машины, приборы и аппаратуру должны быть соответствующие документы (технический паспорт, экологический паспорт, строительный паспорт, инвентаризационные описи, качественные удостоверения, сертификаты и прочие документы), которые должны содержать сведения о правилах эксплуатации, обслуживания, поддержания в работоспособном, технически исправном состоянии, а также информацию об отсутствии противопоказаний в непосредственном использовании пациентом или предоставлении услуг населению, т.е. обеспечивать полную безопасность для жизни и здоровья в процессе использования. При оказании медицинской помощи в установленном порядке используются зарегистрированные в России медицинские приборы, изделия медицинского назначения, инструментарий, оптика, химическая посуда, реактивы, включая красители, продукты и препараты крови и т.д.

Бригада скорой медицинской помощи должна быть полностью оснащена машиной скорой медицинской помощи. Применяются автомобили класса А и В. На пункте скорой медицинской помощи должно быть не менее двух автомобилей класса В. Автомобиль скорой медицинской помощи класса В должен быть оснащен в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 01.12.2005г. № 752:

- Дефибриллятором с универсальным питанием;
- Электрокардиографом трехканальным;
- Аппаратом И.В.Л. – Аппаратом ингаляционного наркоза газовой смесью кислорода, в комплекте с баллоном 2л;
- Электроотсасывателем хирургическим;
- экспресс-измерителем концентрации глюкозы;
- пульсоксиметром;
- дозатором лекарственных средств;
- тележкой-каталкой со съёмными носилками, носилками поперечно-продольными складными;
- комплектом иммобилизационных шин;
- укладкой врача СМП;
- набором акушерским;
- набором реанимационным;
- штативом разборным;
- контейнером термоизоляционным;
- баллонами под кислород, 10 л и закись азота, 10л.

Автомобиль скорой медицинской помощи класса А должен быть оснащен:

- носилками-каталками;
- плащевыми носилками;
- иммобилизационными шинами;
- аппаратом для искусственного дыхания (мешок АМБУ);
- укладкой врача;
- реанимационной укладкой.

11.1.4. Каждый специалист должен иметь соответствующие должности образование, квалификацию, сертификат о присвоении квалификации, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей. С периодичностью один раз в 5 лет все специалисты должны проходить аттестацию, подтверждать категорию, повышать свой профессиональный уровень.

11.1.5 Информационное сопровождение деятельности организаций. Полная информация об услугах размещается на стендах, доступных для всех посетителей. На стендах с организационно-распорядительной информацией размещаются: режим работы, номера телефонов контролирующих органов, почтовые адреса, адрес электронной почты; на стендах с тематической информацией размещаются: порядок предоставления сведений заинтересованным лицам, перечень документов, представляемых заявителем для получения муниципальных услуг.

11.2 Требования к технологии оказания муниципальной услуги.

Скорая медицинская помощь оказывается гражданам (взрослым и детям) безотлагательно при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (при несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях и заболеваниях), скорой медицинской помощи бесплатно за счет средств муниципального бюджета вне зависимости от наличия страхового полиса. Больные и пострадавшие обеспечиваются бесплатными лекарственными препаратами в соответствии с регламентами и перечнем жизненно необходимых и важных лекарственных средств, изделий медицинского назначения и расходных материалов, применяемых при оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий оказания населению Республики Бурятия бесплатной медицинской помощи.

Пункт скорой медицинской помощи оказывает круглосуточную скорую медицинскую помощь заболевшим и пострадавшим, находящимся вне лечебно-профилактических учреждений, при их непосредственном обращении за помощью в отделение, а также в пути следования при транспортировке в лечебно-профилактическое учреждение. Пункт скорой медицинской помощи предоставляет врачебную, доврачебную медицинскую помощь. Пункт скорой медицинской помощи осуществляет своевременную транспортировку (а также перевозки по заявке медицинских учреждений) больных, в том числе инфекционных, пострадавших и рожениц, нуждающихся в экстренной стационарной помощи. Транспортировка больных на стационарное лечение бригадой скорой медицинской помощи по направлению врачей поликлиник производится только при наличии экстренных показаний к госпитализации и при необходимости оказания медицинской помощи в процессе транспортировки. Показаниями для вызова скорой медицинской помощи являются состояния, угрожающие здоровью или жизни граждан, вызванные внезапными заболеваниями, обострением хронических заболеваний, несчастными случаями, травмами и отравлениями, осложнениями беременности и при родах. Прием вызовов и передача их фельдшерской бригаде осуществляется фельдшером (медицинской сестрой) по приему и передаче вызовов в течение одной минуты.

Выезд бригады, силами которых оказывается скорая медицинская помощь, на вызовы происходит в порядке их поступления. При большом количестве поступивших обращений первоочередному исполнению подлежат вызовы с экстренными поводами (дорожно-транспортные происшествия, падения с высоты, электротравмы, тяжелые травмы, кровотечения, отравления, судороги и пр.). Выезд бригад на вызовы со "срочными" поводами осуществляется в течение двух – пяти минут. Прибытие на место вызова – в течение 20 минут, плюс время, затраченное на дорогу. Фельдшер скорой помощи своевременно диагностирует угрожающее жизни состояние, оказывает скорую медицинскую помощь в соответствии с регламентами оказания скорой медицинской помощи и инструкциями. При наличии соответствующих медицинских показаний осуществляет экстренную госпитализацию в стационар.

Госпитализация осуществляется по сопроводительному листу фельдшера скорой помощи. Сведения о больных, не нуждающихся в госпитализации, но состояние которых требует динамического наблюдения, коррекции лечения, передаются в поликлинику по месту жительства. Пункт скорой медицинской помощи не выдает документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, судебно-медицинских заключений и рецептов, не назначает планового лечения. В случае констатации факта смерти оформляется сигнальный лист для информации амбулаторно-поликлинических учреждений и сотрудников РОВД.

Пункт скорой медицинской помощи выдает устные справки при личном обращении населения или по телефону о месте нахождения больных и пострадавших. По письменному заявлению пациентам выдаются справки произвольной формы с указанием даты, времени обращения, диагноза, проведенных обследований, оказанной помощи и рекомендаций по дальнейшему лечению или копии карт вызова.

### 11.3 Критерии оценки качества муниципальной услуги:

- оказание больным и пострадавшим врачебной и доврачебной медицинской помощи, направленной на сохранение и поддержание жизненно важных функций организма, и доставка их в кратчайшие сроки в стационар для оказания квалифицированной и специализированной медицинской помощи;
- снижение смертности населения.

### 12. Порядок обжалования нарушений требований регламента муниципальной услуги.

Учреждение гарантирует населению безусловную возможность письменного или устного обжалования действий любого сотрудника учреждения, рассмотрение жалобы или претензии, получение официального ответа руководства учреждения или вышестоящей организации. В учреждениях должен регулярно проводиться анализ предложений и жалоб получателей услуг. В установленном порядке должна вестись и быть доступной книга жалоб и обращений. По всем претензиям принятые решения должны документироваться, по предложениям получателей услуг необходимо вести журнал направленных ответов. В учреждении должна быть обеспечена

доступность информации о вышестоящей организации и ее руководителях. Претензии и споры, возникшие между потребителем услуг и соответствующим учреждением, разрешаются в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

12.1 Виды обращений. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб:

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности учреждения;
- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения или должностных лиц;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или интересов;
- коллективные обращения – обращения двух и более граждан в устном или письменном виде.

12.2 Порядок действий. Граждане имеют право обращаться в учреждение как письменно, так и устно. Письменное обращение гражданина должно содержать: Ф.И.О. гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. Устные обращения граждан излагаются во время личного приема у главы муниципального образования «Тарбагатайский район», заместителя главы муниципального образования, руководителя учреждения, его заместителей.

12.3 Регистрация жалоб:

- регистрация подлежащих рассмотрению письменных обращений граждан производится в день обращения поступления отдельно от регистрации входящей корреспонденции другого рода;
- рассматриваются обращения граждан и направляется ответ заявителю в срок не более 30 дней со дня их регистрации;
- принятые по обращениям граждан решения документируются в журнале направленных ответов.

### **13. Ответственность за нарушение требований регламента качества муниципальной услуги.**

Права и обязанности получателей услуг должны быть определены Уставом учреждения и должны соответствовать федеральному и республиканскому законодательству. При оказании услуг учреждением не могут ущемляться права получателей этих услуг. Потребители услуги вправе предъявлять требования о возмещении причиненных ненадлежащим исполнением со стороны учреждения взяты на себя обязательств, возмещения ущерба в случае причинения вреда здоровью и компенсации за причинение морального вреда в соответствии с действующим законодательством. Учреждение за нарушение требований регламентов качества муниципальной услуги несет ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

13.1 Перечень ответственных должностных лиц:

- Главный врач муниципального учреждения здравоохранения, тел. 56-289;
- зам. главного врача по лечебной части, тел. 56-175;
- зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи, тел. 56-287;
- Зам. главного врача по организационно-методической работе, тел. 56-397.

13.2 Меры ответственности. Меры ответственности и меры предосторожности при оказании медицинской услуги предусмотрены должностными инструкциями и функциональными обязанностями медицинских работников.

### **14. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги организацией требованиям регламента муниципальной услуги.**

14.1 Внутренние проверки: – учреждение имеет документально оформленную собственную систему контроля по вопросам объема и качества предоставления услуг; – положение о проведении внутреннего контроля содержит методику, регламентирует порядок и периодичность

проведения контроля, перечень объектов контроля, устанавливает ответственность должностных лиц за его своевременное и качественное проведение.

14.2 Результаты проверки. Оценка соответствия фактических результатов работы требованиям регламента осуществляется Управлением экономики и прогнозирования администрации муниципального образования «Тарбагатайский район» на основе предоставляемой учреждением информации.

15. Контроль над исполнением услуги осуществляется администрацией муниципального образования «Тарбагатайский район».

И.о. Главного врача МБУЗ "Тарбагатайская ЦРБ"



Фролова В.М.