

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Оказание стационарной
медицинской помощи в круглосуточном стационаре»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее - Регламент) определяет порядок предоставления муниципальной услуги по оказанию стационарной медицинской помощи в круглосуточных стационарах (далее муниципальная услуга).

1.2. Настоящий административный регламент разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан 22 июля 1993 года N 5487-1;
- Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 29.11.2010г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации»;
- Приказ Минздрава России от 03.08.1999 № 303 «О введении в действие отраслевого стандарта «Протоколы ведения больных. Общие требования» (ОСТ 91500.09.0001-1999);
- Приказ Минздрава России от 31.07.2000 № 299 «О введении в действие отраслевого стандарта «Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования» (ОСТ 9100.01.0004-2000);
- Приказ Минздрава России от 31.01.2001 № 18 «О введении в действие отраслевого стандарта «Порядок контроля над соблюдением требований нормативных документов системы стандартизации в здравоохранении» (ОСТ 91500.01.0006-2001);
- Приказы Минздравсоцразвития России о расчете натуральных норм питания, оснащения мягким инвентарем, обеспечения медикаментами;
- Уставом муниципального учреждения здравоохранения «Тарбагатайская ЦРБ»;
- другими нормативными правовыми актами, регламентирующими оказание медицинской помощи.

1.3. Муниципальная услуга «Оказание стационарной медицинской помощи в круглосуточном стационаре» в Тарбагатайском районе исполняется МБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ».

1.4. Результатом предоставления муниципальной услуги может быть:

- оказание квалифицированной медицинской помощи в соответствии с утвержденными стандартами медицинской помощи, профилем заболевания и фазой его течения;
- проведение лечебно-диагностических мероприятий, включая выполнение лечебных процедур со стороны среднего медицинского персонала и уход со стороны младшего медицинского персонала;
- консультации врачей специалистов;
- наблюдение пациента лечащим врачом.
- осмотр пациента заведующим отделением осуществляется при поступлении пациента в лечебно-профилактические учреждения, где функционирует круглосуточный стационар, а

также в течение периода лечения в данном учреждении. Периодичность осмотра пациента заведующим отделением зависит от тяжести состояния больного:

- при наличии медицинских показаний направление пациентов для консультации специалистов в другие учреждения здравоохранения;
- назначение консилиума в сложных для установления диагноза и назначения лечения случаях:
 - проведение лабораторных, инструментальных исследований, лечебных процедур;
 - экспертиза временной нетрудоспособности;
 - содержание больных в помещениях круглосуточных стационаров.

1.5.Муниципальная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам, лицам без гражданства, находящимся на территории Тарбагатайского района.

2. Стандарт муниципальной услуги.

2.1.Наименование муниципальной услуги – «Оказание стационарной медицинской помощи в круглосуточном стационаре».

2.2.Муниципальная услуга исполняется: МБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ» по адресу: Россия, Республика Бурятия, Тарбагатайский район, с. Тарбагатай ул. Подгорная, 11г, тел. 56-175.

2.3. Муниципальная услуга включает в себя:

- предоставление экстренной и плановой медицинской помощи
- обследование и диагностику больных;
- оказание неотложной медицинской помощи больным при острых заболеваниях, обострении хронических заболеваний, травмах, отравлениях и других неотложных состояниях, требующих круглосуточного медицинского наблюдения или изоляции больного по эпидемическим показаниям;
- восстановительное лечение и реабилитацию.

2.4. Единица измерения Услуги: 1 койко-день.

2.5 Госпитализация в стационар осуществляется по направлению врача лечебно-профилактического учреждения и по экстренным показаниям.

2.6.В дополнение к направлению необходимы документы для получения муниципальной услуги:• Для детей до 14 лет:- полис обязательного медицинского страхования (далее по тексту –полис ОМС).• Для детей старше 14 лет и взрослых:

- полис ОМС с указанием даты и номера договора страховой организации с застрахованным, продлением срока действия договора на текущий год;
- паспорт;

2.7.Отсутствие полиса ОМС и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в муниципальной услуге.

2.8.Муниципальная услуга предоставляется населению бесплатно.

2.9.Госпитализация в стационар осуществляется сразу после обращения заявителя в медицинское учреждение.

2.10.Стационары, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь:

- профильные отделения с палатами для больных;
- помещения для медицинского персонала (ординаторские, сестринские ит. д.);
- процедурные кабинеты, кабинеты функциональной диагностики т.д.;
- другие вспомогательные подразделения;
- информационное сопровождение деятельности учреждений, оказывающих стационарную помощь;
- информация о работе учреждения, оказывающего стационарную медицинскую помощь, должна быть доступна населению;
- состояние данной информации должно соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикаций в средствах массовой информации;
- информационных стендов (уголков получателей первичной медико-санитарной помощи).

Информационное сопровождение также может обеспечиваться за счет тематических публикаций. Все учреждения здравоохранения в общедоступных местах размещают на стендах сведения:

- о режиме работы учреждения;
- о видах медицинской помощи, оказываемых бесплатно;
- о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости;
- об условиях предоставления и получения платных медицинских услуг;
- о перечне категорий лиц, имеющих право на медицинское обслуживание вне очереди;
- о телефонах администрации учреждения;
- о настоящем Регламенте.

2.11. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- полнота предоставления стационарной медицинской помощи;
- результативность и эффективность предоставления стационарной медицинской помощи;
- доступность, безопасность, адекватность и эффективность стационарной медицинской помощи;

- обоснованность применяемых медицинских технологий (выполнение медицинского процесса);

- отсутствие врачебных ошибок и нарушений технологии оказания стационарной медицинской помощи;

- удовлетворенность пациента медицинским обслуживанием.

3. Административные процедуры.

3.1. При явке на госпитализацию больной должен обратиться в приёмное отделение учреждения здравоохранения. По экстренным показаниям отсутствие документов не является основанием для отказа в госпитализации. При обращении в плановом порядке больной обязан предъявить документы: удостоверение личности (паспорт), полис обязательного медицинского страхования, направление на госпитализацию. В приёмном отделении больной должен быть осмотрен врачом (при угрожающих жизни состояниях – немедленно).

3.2. Размещение больных должно производиться в палатах учреждения здравоохранения. Допускается размещение больных, поступивших по экстренным показаниям, вне палаты. Направление в палату пациентов, поступивших на плановую госпитализацию, должно осуществляться в течение первого часа с момента поступления в стационар.

3.3. Питание больных, проведение лечебно-диагностических манипуляций, лекарственное обеспечение должны быть организованы с момента их поступления в стационар.

3.4. Администрация учреждения здравоохранения обязана обеспечить хранение одежды и личных вещей больных.

3.5. Лечащий врач ежедневно (кроме субботы, воскресенья, когда осмотр осуществляется дежурным медицинским персоналом по показаниям) обязан проводить медицинский осмотр больного, назначение диагностических и лечебных манипуляций, осуществлять оформление медицинской документации. Осмотр больного заведующим отделением должен выполняться в течение трёх суток от момента госпитализации, осмотр тяжелобольного – в первые сутки после поступления (в дальнейшем - по показаниям).

3.6. Объём диагностических и лечебных мероприятий определяется лечащим врачом индивидуально для конкретного пациента в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи по данному виду заболевания, утверждёнными соответствующими приказами Министерства здравоохранения и социального развития РФ, с учётом тяжести и характера течения заболевания, наличия сопутствующей патологии, сведений о предыдущих обследованиях и лечении, индивидуальных особенностей пациента.

3.7. Медицинские работники обязаны информировать пациента о лечебно-охранительном режиме, порядке диагностики и лечения. В случаях, когда необходимый объём помощи выходит за рамки возможностей учреждения здравоохранения, больной должен быть переведён в учреждение здравоохранения с необходимыми возможностями либо к его лечению должны быть привлечены соответствующие специалисты.

3.8. Средний медицинский персонал стационара должен выполнять врачебные назначения: проведение медицинских процедур (инъекции, забор биологических материалов для лабораторных исследований, термометрию, перевязки и т.п.), выдачу лекарственных средств и контроль над их приёмом, наблюдение за пациентами, оформление медицинской документации в рамках своих функциональных обязанностей.

3.9. Младший медицинский персонал стационара должен осуществлять уход за тяжелобольными: смену нательного и постельного белья, кормление, профилактику пролежней, обтирание, обмывание и т.п., выполнять ежедневную влажную уборку, проветривание помещений, осуществление их текущей и заключительной дезинфекции.

3.10. По окончании курса лечения больному должна быть предоставлена медицинская документация о проведённом обследовании, результатах лечения с рекомендациями по тактике ведения на амбулаторном этапе.

3.11. Руководитель стационарного учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение настоящего Регламента до всех работников учреждения;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания стационарной медицинской помощи в соответствии с требованиями настоящего Регламента;

- организовать контроль над соблюдением настоящего Регламента;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания стационарной медицинской помощи и настоящего Регламента.

3.12. При обращении за стационарной медицинской помощью пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка учреждения здравоохранения;

- бережно относиться к имуществу учреждения здравоохранения;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очерёдность при выполнении лечебно-диагностических манипуляций;

- представлять лечащему врачу достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;

- выполнять медицинские предписания;

- соблюдать правила ограничения и запрета курения в учреждениях здравоохранения.

3.13. Пациент при получении стационарной медицинской помощи вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых медицинских услугах, обеспечивающей их компетентный выбор. Пациент (или его доверенное лицо) вправе быть осведомленным о выполняемых медицинских действиях и процедурах.

3.14. Пациенты при получении муниципальной услуги имеют право на добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него.

3.15. При госпитализации в стационарное отделение пациенту обеспечивается:

• размещение в палатах на 4 и более мест;

• очный осмотр пациента лечащим врачом;

• оформление медицинской документации;

• комплекс мер по оказанию медицинской помощи, организация противоэпидемических и иных мероприятий;

• бесплатная лекарственная помощь в соответствии с перечнем жизненно необходимых и важнейших лекарственных средств ;

• лечебное питание в соответствии с физиологическими нормами.

4. Порядок и формы контроля над предоставлением услуги.

4.1. Контроль за оказание муниципальной услуги осуществляется заместителем Руководителя администрации МО «Тарбагатайский район» по соц. политике, курирующего сферу здравоохранения, в форме проверок соблюдения и исполнения должностными лицами администрации настоящего Административного регламента.

4.2. Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется 2 раза в год) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.3. Текущий контроль за исполнением муниципальной услуги осуществляет главный врач МБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ».

5. Обжалование действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

5.1. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения Административного регламента, осуществляется заявителем путем направления заявления на имя главного врача МБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ».

5.2. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество заявителя, наименование организации для юридического лица;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, контактные телефоны;

- изложение сути жалобы;

- личную подпись заявителя и дату написания обращения.

5.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии.

5.4. Вышестоящее должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов в срок, не превышающий 30 дней с даты подачи жалобы.

5.5. Основания для отказа в рассмотрении жалобы:

- подписание жалобы лицом, не обращавшимся за предоставлением муниципальной услуги, либо не являющимся законным представителем лица, обращавшегося за предоставлением муниципальной услуги;

- отсутствие сведений предусмотренных пунктом 2 раздела 5 Административного регламента;

- анонимность жалобы;

- письменный отказ заявителя от рассмотрения жалобы;

- содержание в тексте жалобы нецензурных выражений, а также выражений, порочащих честь и достоинство должностного лица.

И.о. Главного врача
МБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ»

Фролова В.М.