

**Административный регламент
оказания медицинской услуги «Оказание медицинской помощи в амбулаторно-
поликлинических учреждениях здравоохранения «Петропавловская центральная
районная больница»**

1.	Общие положения.....	2
2.	Условия и порядок оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи....	6
2.1.1.	Условия оказания помощи больным, не имеющим экстренных показаний (плановая помощь).....	6
2.1.2.	Условия оказания помощи по экстренным показаниям.....	8
2.1.3.	Условия оказания помощи на консультативном приеме.....	8
2.1.4.	Условия и порядок проведения медицинской консультации на профессиональную пригодность несовершеннолетних.....	9
2.1.5.	Требования к консультации застрахованного.....	9
2.1.6.	Условия предоставления медицинской помощи на дому.....	9
2.2.	Условия и порядок предоставления амбулаторно-поликлинической помощи лицам без определенного места жительства.....	10
2.3.	Условия и порядок предоставления медицинской помощи лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории МО «Джидинский район».....	10
3.	Требования к качеству Услуги и получение информации об услуге.....	11
3.1.	Способы получения потребителями информации об услуге.....	11
3.2.	Требования к удобству и комфортности.....	12
3.3.	Требования к организации учета мнения потребителей Услуги.....	14
3.4.	Требования к материально-техническому обеспечению оказания Услуги.....	15
3.5.	Требования к законности и безопасности оказания Услуги.....	16
3.6.	Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги.....	17
3.7.	Показатели оценки качества оказания Услуги.....	18
4.	Контроль над исполнением настоящего Регламента, ответственность за нарушение настоящего Регламента.....	19
5.	Порядок обжалования решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления Услуги, и действий (бездействия), осуществляемых в ходе предоставления Услуги.....	19

1. Общие положения

1.1. Административный регламент оказания муниципальной услуги «Оказание медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница» (далее по тексту – Регламент) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, законом Российской Федерации от 28.06.1991г. № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993г. № 5487-1, Постановлением Правительства Российской Федерации от 02.10.2009г. № 811 «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2010 год», Постановлением Правительства Республики Бурятия от 25.12.2009г. № 501 «О программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Республики Бурятия на 2010 год».

1.2. Настоящий Регламент должен быть соблюден при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница» (далее по тексту - ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»).

1.3. ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» оказывает гражданам следующие виды амбулаторно-поликлинической помощи:

1.3.1. При осуществлении первичной медико-санитарной помощи по:

- 1.3.1.1 анестезиологии и реаниматологии;
- 1.3.1.2 восстановительной медицине;
- 1.3.1.3 инфекционным болезням;
- 1.3.1.4 контролю и качества медицинской помощи;
- 1.3.1.5 клинической лабораторной диагностике;
- 1.3.1.6 неврологии;
- 1.3.1.7 общей врачебной практике (семейной практике);
- 1.3.1.8 общественному здоровью и организации здравоохранения;
- 1.3.1.9 отоларингологии;
- 1.3.1.10 офтальмологии;
- 1.3.1.11 педиатрии;
- 1.3.1.12 рентгенологии;
- 1.3.1.13 терапии;
- 1.3.1.14 травматологии и ортопедии;
- 1.3.1.15 физиотерапии;
- 1.3.1.16 травматологии и ортопедии;
- 1.3.1.17 физиотерапии;
- 1.3.1.18 функциональной диагностике;
- 1.3.1.19 хирургии;
- 1.3.1.20 ультразвуковой диагностике;
- 1.3.1.21 экспертизе временной нетрудоспособности;
- 1.3.1.22 эндокринологии;
- 1.3.1.23 эндоскопии;
- 1.3.1.24 общественному здоровью и организации здравоохранения;
- 1.3.1.25 стоматологии;

1.3.2. При осуществлении медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов по:

- 1.3.2.1 акушерству и гинекологии;
- 1.3.2.2 экспертизе временной нетрудоспособности;
- 1.3.2.3 контролю качества медицинской помощи;
- 1.3.2.4 стоматологии;
- 1.3.2.5 стоматологии детской;

1.3.3. При осуществлении специализированной медицинской помощи по:

- 1.3.3.1 акушерству и гинекологии;
- 1.3.3.2 дерматовенерологии;
- 1.3.3.3 медицинским осмотрам (предрейсовым, послерейсовым);
- 1.3.3.4 профпатологии;
- 1.3.3.5 психиатрии;
- 1.3.3.6 транспортировке донорской крови и ее компонентов;
- 1.3.3.7 экспертизе на право владения оружием;
- 1.3.3.8 психиатрии-наркологии;
- 1.3.3.9 медицинскому (наркологическому) освидетельствованию;
- 1.3.3.10 стоматологии ортопедической;
- 1.3.3.11 стоматологии терапевтической;
- 1.3.3.12 стоматологии хирургической.

1.5. Правовые основы оказания Услуги:

- 1.5.1. основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993г. № 5487-1;
- 1.5.2. закон Российской Федерации от 02.07.1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;
- 1.5.3. федеральный закон от 30.03.1995 № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;
- 1.5.4. федеральный закон от 08.01.1998 № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах»;
- 1.5.5. федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 1.5.6. федеральный закон от 18.06.2001 № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;
- 1.5.7. постановление Правительства РФ от 14.02.2003 № 101 «О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой ими должности и (или) специальности»;
- 1.5.8. постановление Правительства Российской Федерации от 02.10.2009г. № 811 «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2010 год»;
- 1.5.9. отраслевой стандарт «Система стандартизации в здравоохранении. Основные положения» (ОСТ 91500.01.0007-2001);
- 1.5.10. приказ Минздрава СССР от 25.03.1976 года № 300 «О нормах оснащения учреждений здравоохранения санитарным автотранспортом и о режиме работы санитарного автотранспорта»;
- 1.5.11. приказ Минздрава России от 03.08.1999 № 303 «О введении в действие отраслевого стандарта «Протоколы ведения больных. Общие требования» (ОСТ 91500.09.0001-1999);
- 1.5.12. 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);
- 1.5.13. приказ Минздрава России от 22.01.2001 № 12 «О введении в действие отраслевого стандарта «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении» (ОСТ 91500.01.0005-2001);
- 1.5.14. 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);
- 1.5.15. приказ Минздрава России от 10.04.2001 № 113 «О введении в действие отраслевого классификатора «Простые медицинские услуги» (ОК ПМУ 91500.09.0001-2001);
- 1.5.16. отраслевые стандарты качества медицинской помощи, утвержденные приказами Минздравсоцразвития России;
- 1.5.17. типовые штатные расписания и таблицы оснащения учреждений здравоохранения, утвержденные приказами Минздравсоцразвития России;
- 1.5.18. приказы Минздравсоцразвития России о расчете натуральных норм питания, оснащения мягким инвентарем, обеспечения медикаментами;
- 1.5.19. нормативы финансовых затрат на единицу объема медицинской помощи, Программы государственных гарантий обеспечения граждан РФ бесплатной медицинской помощью на территории Республики Бурятия;
- 1.5.20. гигиенические требования к устройству и эксплуатации рентгеновских аппаратов и проведению рентгенологических исследований. СанПиН 2.6.1.1192-03;

- 1.5.21. правила сбора, хранения и удаления отходов лечебно-профилактических учреждений. СанПиН-2.1.7.728-99;
- 1.5.22. постановление Правительства Республики Бурятия от 25.12.2009г. № 501 «О программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Республики Бурятия на 2010 год»;
- 1.5.23. другие нормативные правовые (правовые) акты, регламентирующие оказание медицинской помощи.
- 1.6. Цель оказания Услуги: диагностика, профилактика заболеваний, лечения наиболее распространенных болезней, травм, отравлений и других неотложных состояний у больных, облегчение состояния больных, нуждающихся в первичной медицинской помощи, которым не требуется круглосуточное наблюдение.
- 1.7. Основные действия по оказанию Услуги:
 - 1.7.1. проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, выявлению ранних и скрытых форм заболеваний, социально значимых болезней, факторов риска;
 - 1.7.2. диспансеризация здоровых и больных;
 - 1.7.3. динамическое медицинское наблюдение за ростом и развитием ребенка;
 - 1.7.4. оказание первичной медико-санитарной помощи в соответствии с утвержденными стандартами медицинской помощи, профилем заболевания и фазой его течения;
 - 1.7.5. при наличии медицинских показаний, направление больных на медико-социальную экспертизу, с целью установления степени ограничения способности к трудовой деятельности и разработки индивидуальной программы реабилитации,
 - 1.7.6. освидетельствование на опекунов;
 - 1.7.7. при наличии медицинских показаний, направление пациентов для консультаций специалистов в другие лечебные учреждения РБ (далее по тексту – лечебное учреждение республики), на санаторно-курортное лечение;
 - 1.7.8. проведение санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий, иммунопрофилактики.
- 1.8. Потенциальными потребителями Услуги являются граждане, проживающие и находящиеся на территории муниципального образования «Джидинский район» (далее по тексту – ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»).
- 1.9. Медицинская помощь пациентам должна быть предоставлена в полном объеме, в соответствии со стандартами медицинской помощи, и включать:
 - 1.9.1. осмотр пациента;
 - 1.9.2. установление диагноза основного и сопутствующих заболеваний, составление амбулаторного или стационарного плана диагностики и лечения, определение результата лечения;
 - 1.9.3. организацию лечебно-диагностических, профилактических и санитарно-гигиенических мероприятий;
 - 1.9.4. обеспечение в полном объеме экстренных и неотложных мероприятий;
 - 1.9.5. сопровождение пациента на следующий этап оказания медицинской помощи в случае непосредственной угрозы жизни и здоровью;
 - 1.9.6. обеспечение в полном объеме противоэпидемических и карантинных мероприятий;
 - 1.9.7. оформление медицинской документации в соответствии с установленными требованиями.
- 1.10. Виды медицинской помощи, предоставляемой гражданам бесплатно, определены в «Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации

бесплатной медицинской помощи на территории Республики Бурятия на соответствующий год» (далее по тексту – Программа государственных гарантий).

1.11. Оказание платных медицинских услуг производится в соответствии с лицензией на осуществление медицинской помощи № Л041-01171-03/00578573 от 23.12.2019 г.

1.12. Документы, необходимые для получения Услуги:

1.12.1. для детей до 14 лет: полис обязательного медицинского страхования (далее по тексту – ОМС);

1.12.2. для детей старше 14 лет и взрослых:

- а) полис ОМС с указанием даты и номера договора страховой организации с застрахованным, продлением срока действия договора на текущий год;
- б) документ, удостоверяющий личность.

Лицам, не имеющим указанных документов, оказывается только экстренная неотложная помощь.

Пациенту, имеющему временный страховой полис, оказываются медицинские услуги на период действия полиса.

1.13. Основанием для отказа оказания Услуги является отсутствие документов, необходимых для получения Услуги, за исключением случаев оказания экстренной и неотложной помощи.

2. Условия и порядок оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи

2.1.1. Условия оказания помощи больным, не имеющим экстренных показаний (плановая помощь)

Пациент, имеющий полис обязательного медицинского страхования (далее - ОМС), имеет право на выбор врача, семейного или участкового (при его согласии), а также на выбор амбулаторно-поликлинического учреждения в соответствии с договором ОМС.

Для амбулаторно-поликлинических учреждений МО «Джидинский район» (далее по тексту - амбулаторно-поликлиническое учреждение района) устанавливается единый режим работы в рабочие дни - с 8.00 до 20.00 часов; выходные дни – суббота, воскресенье.

Данный режим работы закрепляется в правилах внутреннего распорядка амбулаторно-поликлинического учреждения района.

Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением ветеранов войны, членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы, беременных женщин, больных с высокой температурой, острыми болями любой локализации.

По экстренным показаниям медицинская помощь в амбулаторно-поликлинических учреждениях района оказывается с момента обращения пациента.

В условиях амбулаторно-поликлинического учреждения района пациенту предоставляются обследование и лечение согласно назначениям лечащего врача, в том числе клинико-лабораторные, биохимические, серологические, бактериологические и другие виды обследований.

Детям до 15 лет медицинская помощь и консультативные услуги оказываются в присутствии родителей или их законных представителей.

Организация приема в амбулаторно-поликлиническом учреждении района предусматривает:

- 1) внеочередное оказание амбулаторной помощи по экстренным показаниям без предварительной записи;

- 2) наличие очередности плановых больных на прием к врачу, отдельные диагностические исследования, консультативную помощь специалистов.

При отсутствии талона на прием к врачу-специалисту регистратор направляет пациента в кабинет доврачебной помощи, где определяется необходимость оказания врачебной помощи в день обращения.

Порядок организации приема (предварительная запись больных на амбулаторный прием и т.д.) и порядок вызова врача на дом (с указанием телефонов, по которым регистрируются вызовы врача на дом, удобный режим работы регистратуры) регламентируются правилами работы амбулаторно-поликлинического учреждения района.

Ознакомление с этими правилами должно быть доступно каждому пациенту (наличие информации на стендах). Установленный режим работы амбулаторно-поликлинического учреждения района должен неукоснительно соблюдаться.

Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении района, определено действующими расчетными нормативами.

Условия страхования предусматривают, что амбулаторная карта застрахованного хранится в регистратуре амбулаторно-поликлинического учреждения района.

Амбулаторно-поликлиническое учреждение района организует учет прикрепленного населения к данному учреждению и обеспечивает предоставление амбулаторной карты пациента эксперту для проведения экспертизы качества медицинской помощи.

Амбулаторные карты хранятся в амбулаторно-поликлиническом учреждении района по месту жительства. При обращении пациента в амбулаторно-поликлиническое учреждение района работники регистратуры обеспечивают доставку амбулаторной карты к специалисту и несут ответственность за сохранность амбулаторных карт пациентов.

При оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях и на дому врач обязан:

- 1) в полном объеме обеспечивать экстренные и неотложные мероприятия средствами, предусмотренными медико-экономическими стандартами (включая лекарственное обеспечение и экстренную диагностику);
- 2) сопровождать пациента на следующий этап оказания медицинской помощи в случае наличия непосредственной угрозы его жизни и здоровью;
- 3) обеспечивать в полном объеме противоэпидемические и карантинные мероприятия;
- 4) обеспечивать пациента необходимой информацией по лечебно-охранительному режиму, порядку лечения и диагностике, приобретению лекарств, а также предоставлять пациенту необходимые документы, обеспечивающие возможность лечения амбулаторно или на дому (рецепты, справки или листки нетрудоспособности, направление на лечебно-диагностические процедуры и др.);
- 5) оказывать медицинскую помощь и консультативные услуги в соответствии с установленными санитарно-гигиеническими нормами.

Амбулаторно-поликлинические учреждения района обеспечивают преемственность оказания медицинской помощи гражданам в выходные и праздничные дни, в период отсутствия участковых специалистов (отпуск, командировка, болезнь и др.), а также в нерабочие для участковых специалистов часы при необходимости оказания экстренной и неотложной помощи гражданам.

Граждане, относящиеся к категории ветеранов Великой Отечественной войны (инвалиды Великой Отечественной войны; участники Великой Отечественной войны; военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 03 сентября 1945 года не менее шести месяцев; военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период; лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»; лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других

военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог; лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 09 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны); инвалиды боевых действий, ветераны боевых действий, ветераны труда, достигшие пенсионного возраста, имеют право на:

- 1) обслуживание в амбулаторно-поликлинических учреждениях, к которым указанные лица были прикреплены в период работы до выхода на пенсию;
- 2) внеочередное оказание медицинской помощи и ежегодное диспансерное наблюдение.

Члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий имеют право на обслуживание в амбулаторно-поликлинических учреждениях, к которым указанные лица были прикреплены при жизни погибшего (умершего) в период работы до выхода на пенсию, а также на внеочередное оказание медицинской помощи и ежегодное диспансерное наблюдение.

2.1.2. Условия оказания помощи по экстренным показаниям

По экстренным показаниям прием пациента осуществляется при острых и внезапных ухудшениях состояния здоровья:

- 1) высокая температура тела (38 градусов и выше);
- 2) потеря сознания, судороги;
- 3) острые внезапные боли любой локализации;
- 4) острые нарушения сердечного ритма;
- 5) кровотечения;
- 6) иные состояния, заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи.

Прием по экстренным показаниям осуществляется без предварительной записи, вне общей очереди всех обратившихся в регистратуру, независимо от прикрепления пациента к амбулаторно-поликлиническому учреждению района.

Отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме.

Экстренная и неотложная помощь в праздничные и выходные дни осуществляется службой скорой медицинской помощи муниципального образования «Джидинский район» и отделениями стационаров МО «Джидинский район».

2.1.3. Условия оказания помощи на консультативном приеме

Консультации врачей-специалистов диагностических и лечебных служб по Программе ОМС обеспечиваются лечащим врачом, который дает пациенту направление на консультацию.

Показанием для консультации является наличие проблемы у пациента, которую не может решить лечащий врач в силу отсутствия необходимого оборудования и материального обеспечения, безусловной необходимости специализированной либо высокоспециализированной медицинской помощи, неясности и сложности текущего лечебно-диагностического процесса, иных сложившихся в конкретной ситуации условий. При этом лечащий врач обязан обеспечить пациенту своевременную консультацию.

При отсутствии предусмотренного Программой ОМС требуемого вида медицинской помощи в данном лечебном учреждении района, оно обязано предоставить консультативную помощь больному в другом лечебном учреждении района.

Обязательно наличие правил консультации пациентов, которые утверждаются руководителем медицинского учреждения района. Правила консультации должны быть доступны пациенту и предъявлены ему по первому требованию.

Правила консультации пациентов включают в себя:

- 1) перечень врачей-специалистов, обеспечивающих консультации по договору ОМС, который должен содержать фамилии врачей-специалистов, профиль их деятельности, лицензированные виды медицинской помощи и услуг;
- 2) порядок направления на консультацию;
- 3) сроки ожидания консультаций с момента направления к консультанту;
- 4) условия записи на прием к консультанту (по телефону предварительная беседа с врачом, личная явка с направлением, иные условия);
- 5) место работы и адрес консультанта;
- 6) особые условия (порядок расчетов медицинского учреждения района с консультантом по договору ОМС, иные условия деятельности консультанта).

2.1.4. Условия и порядок проведения медицинской консультации на профессиональную пригодность несовершеннолетних

Врачебно-профессиональная консультация - это определение индивидуальных ограничений профессиональной пригодности к воздействию отдельных профессионально-производственных факторов, профессиям и видам деятельности в зависимости от выявленных нарушений состояния здоровья.

Медицинская консультация несовершеннолетним по определению их профессиональной пригодности обеспечивается врачами-педиатрами, при необходимости - с использованием заключений узких специалистов по Программе ОМС. Консультации врачей организуются согласно утвержденным ОМС условиям оказания помощи на консультативном приеме. Врачебно-профессиональное консультирование детей и подростков проводится поэтапно: в 10, 12, 14 и 17 лет.

2.1.5. Требования к консультации застрахованного

Консультация предполагает получение ясного ответа на поставленные вопросы.

Для выполнения этой задачи консультант может потребовать от лечащего врача дополнительные сведения и документы.

Консультант организует необходимые лечебно-диагностические процедуры и исследования, информирует пациента о дальнейшем плане лечебно-диагностических мероприятий и порядке его осуществления, оформляет медицинскую документацию в соответствии с установленными требованиями, информирует лечащего врача о дальнейшей судьбе и тактике ведения пациента.

2.1.6. Условия предоставления медицинской помощи на дому

Показания для вызова медицинского работника (врача, фельдшера, медицинской сестры) на дом к больному (пациенту):

- 1) острые и внезапные ухудшения состояния здоровья;
- 2) высокая температура - от 38 градусов и выше;
- 3) острые и интенсивные боли в сердце;
- 4) внезапное нарушение сердечного ритма;
- 5) острые боли в животе;
- 6) кровотечения;
- 7) иные состояния, требующие экстренной помощи;
- 8) необходимость строго соблюдения домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом, при установленном заболевании;
- 9) обострение тяжелых хронических заболеваний или невозможность передвижения пациента;
- 10) заболевания детей в возрасте до трех лет;
- 11) заболевания женщин в период беременности и в послеродовом периоде;

Кроме того, на дому осуществляется:

- а) организация стационара на дому согласно нормативным правовым актам Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации;
- б) патронаж детей в возрасте до одного года;
- в) наблюдение до выздоровления детей в возрасте до 3 лет;
- г) наблюдение больных с инфекционными заболеваниями;
- д) наблюдение нетранспортабельных больных;
- е) наблюдение больных, состоящих на диспансерном учете, не явившихся в течение года на прием.

Исключением из этого правила являются легкие травмы и ушибы конечностей с остановленным кровотечением, не мешающие передвижению больного (пациента).

Пациент на дому получает полный объем экстренных и неотложных противоэпидемических и карантинных мероприятий.

Лечащий врач, при наличии соответствующих показаний, организует проведение стационара на дому.

Медицинские работники обязаны информировать пациента о лечебно-охранительном режиме, порядке лечения, приобретения лекарств и диагностике, а также предоставлять пациенту необходимые документы, обеспечивающие возможность лечения амбулаторно или на дому (рецепты, справки, листки нетрудоспособности, направления на лечебно-диагностические процедуры), а при наличии медицинских показаний организовать транспортировку в стационар.

Время ожидания медицинского работника пациентами не должно превышать восьми часов с момента вызова, за исключением детей первого года жизни, в данном случае время ожидания - не более трех часов, а у детей медико-биологического риска вызов должен быть обслужен в течение часа с момента поступления вызова.

2.2. Условия и порядок предоставления амбулаторно-поликлинической помощи лицам без определенного места жительства

Амбулаторно-поликлиническая помощь лицам без определенного места жительства предоставляется в муниципальных амбулаторно-поликлинических учреждениях района - по обращению такого лица, на основании документа, удостоверяющего личность и полиса ОМС.

2.3. Условия и порядок предоставления медицинской помощи лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории МО «Джидинский район»

Порядок оказания медицинской помощи лицам без гражданства устанавливается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3. Требования к качеству Услуги и получение информации об Услуге

3.1. Способы получения потребителями информации об Услуге

Требования	Характеристика
Информирование при личном обращении	Информация о работе лечебного учреждения района, о порядке и правилах предоставления медицинских услуг доступна жителям района. Состояние данной информации соответствует требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей». Информирование граждан осуществляется посредством размещения на информационных стендах (уголков получателя Услуги)
Телефонная консультация	В случае обращения граждан по телефону во время работы лечебных учреждений района сведения предоставляются медицинскими работниками в вежливой форме и полном объеме по данной Услуге. Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут
Информация у входа в здание и внутри помещения лечебного учреждения района	У входа в лечебное учреждение района размещается: а) информация о наименовании лечебного учреждения района; б) информация о режиме работы лечебного учреждения района; в) информация о номерах телефонов лечебного учреждения района. Данная информация соответствует требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».
Информация о приемах врачей в помещениях лечебного учреждения района	В помещениях лечебного учреждения района, в удобном для изучения месте, размещается информация: а) о Программе государственных гарантий; б) перечень медицинских услуг, оказываемых лечебным учреждением района, в том числе платных, с указанием цен; в) перечень документов, которые потребитель должен представить для получения Услуги; г) перечень оснований для отказа оказания Услуги; д) график приема пациентов; е) указатель кабинетов; ж) режим работы заведующего лечебным учреждением района главного врача ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»; з) сведения о предельных сроках ожидания оказания Услуги и ожидания в живой очереди в регистратуру. О случаях нарушения сроков, данная информация доводится до руководства лечебного учреждения района посредством произведения записи в книгу отзывов и предложений и накопитель; и) адреса и телефоны вышестоящих органов в сфере здравоохранения; к) о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе лечебного учреждения района; В каждом лечебном учреждении района имеются информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных медицинских услугах, требования к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Регламент.

Информация о деятельности лечебного учреждения района, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

3.2. Требования к удобству и комфортности

Требования	Характеристика
Режим работы лечебных учреждений района	а) поликлиники ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ», работают в рабочие дни - с 8.00 до 16.15 часов; выходные дни – суббота, воскресенье; б) прием больных врачами – специалистами осуществляется 5 дней в неделю (за исключением праздничных дней); в) время, отведенное на прием больного в лечебном учреждении района, определено действующими расчетными нормативами; г) время ожидания приема - не более 20 минут от назначенного пациенту времени, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом лечебного учреждения района; д) время ожидания пациентом в живой очереди в регистратуру не должно превышать 20 минут.
Наличие телефона	Стационарный телефон находится во всех лечебных учреждениях района
Место ожидания оказания Услуги	В лечебных учреждениях района предусмотрены места для ожидания пациентами оказания Услуги, оборудованные посадочными местами в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами для амбулаторно-поликлинических учреждений.
Оказание Услуги	1) оказание Услуги производится в индивидуальном порядке в комфортных для пациента условиях; 2) при необходимости место оказания Услуги ограждается от посторонних глаз; 3) в местах приема оборудовано не менее одного посадочного места для пациента (стул, кресло); 4) оборудование кабинета лечебного учреждения района обеспечивает получение пациентами назначенных им процедур с учетом характера заболевания, медицинских показателей, физического состояния пациентов; 5) обеспечение своевременности и максимальной непрерывности получения Услуги в соответствии с предписанием лечащего врача; 6) услуги по проведению профилактических мероприятий (вакцинация) осуществляются своевременно и с использованием качественных препаратов - эффективных и результативных. Они исключают возможность отрицательного воздействия на пациентов, соответствуют установленным санитарно-гигиеническим требованиям и нормам и проводятся с соблюдением установленных инструкций.
Организация амбулаторно-поликлинического приема	Обследование и лечение граждан, относящихся к категории ветеранов Великой Отечественной войны (инвалиды Великой Отечественной войны; участники Великой Отечественной войны; военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 03 сентября 1945 года не

	<p>менее шести месяцев; военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период; лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»; лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог; лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 09 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны); инвалиды боевых действий, ветераны боевых действий, ветераны труда, достигшие пенсионного возраста проводится бесплатно и вне очереди.</p> <p>Очередность на плановые обследования и консультации допускается в пределах возможностей лечебного учреждения района.</p> <p>Организация учета пациентов обеспечивает четкое ведение и обязательное хранение в регистратуре амбулаторной карты. Записи в карте ведутся своевременно.</p> <p>Условиями и особенностями оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи по экстренным показаниям являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) высокая температура тела (38 градусов и выше); потеря сознания, судороги; острые внезапные боли любой локализации, острые нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния, заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи. Прием пациентов в данном случае осуществляется вне общей очереди. 2) на экстренные консультации и обследования пациентов сопровождает медицинская сестра специалиста, выдавшего направление; 3) отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме; 4) экстренная помощь в праздничные и выходные дни осуществляется службой скорой медицинской помощи МО «Джидинский район» и отделениями стационаров ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ».
Помощь на дому	<p>Помощь на дому оказывается врачами - специалистами лечебных учреждений района, на территории которых находятся больные в день вызова.</p> <p>Лечебные и диагностические манипуляции на дому выполняются медицинскими работниками (врачом, фельдшером, медицинской сестрой).</p> <p>Показанием для вызова медицинского работника на дом к больному являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) острые и внезапные ухудшения состояния здоровья; 2) высокая температура - от 38 градусов и выше; 3) острые и интенсивные боли в сердце; 4) внезапное нарушение сердечного ритма; 5) острые боли в животе; 6) кровотечения; 7) иные состояния, требующие экстренной помощи; 8) необходимость строго соблюдения домашнего режима,

	<p>рекомендованного лечащим врачом, при установленном заболевании;</p> <p>9) обострение тяжелых хронических заболеваний или невозможность передвижения пациента;</p> <p>10) заболевания детей в возрасте до трех лет;</p> <p>11) заболевания женщин в период беременности и в послеродовом периоде;</p> <p>Кроме того, на дому осуществляется:</p> <p>а) организация стационара на дому согласно нормативным правовым актам Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации;</p> <p>б) патронаж детей в возрасте до одного года;</p> <p>в) наблюдение до выздоровления детей в возрасте до 3 лет;</p> <p>г) наблюдение больных с инфекционными заболеваниями;</p> <p>д) наблюдение нетранспортабельных больных;</p> <p>е) наблюдение больных, состоящих на диспансерном учете, не явившихся в течение года на прием.</p> <p>Исключением из этого правила являются легкие травмы и ушибы конечностей с остановленным кровотечением, не мешающие передвижению больного.</p>
Ведение медицинской документации	Организация учета пациентов обеспечивает четкое ведение и обязательное хранение в регистратуре амбулаторной карты. Записи в карте ведутся своевременно.

3.3. Требования к организации учета мнения потребителей Услуги

Требование	Характеристика
Письменные обращения	<p>ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» организует прием, регистрацию, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб потребителей Услуги и подготовку в месячный срок ответов на них. Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги потребителю подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.</p> <p>Жалобы на предоставление Услуги с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены главным врачом ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» в порядке и в сроке установленное ФЗ «О порядке рассмотрений, обращений граждан Российской федераций от 02.05.2006г. №59-ФЗ.</p>
Книга отзывов и предложений	<p>В лечебно учреждении района имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям лечебного учреждения района по их требованию.</p> <p>Отзывы и предложения рассматриваются еженедельно, при необходимости принимаются соответствующие меры с информированием потребителя Услуги (при наличии его контактных данных).</p>
Дополнительный сбор информации от потребителя Услуги	В лечебном учреждении района оборудовано место (накопитель) для сбора замечаний и предложений от потребителей Услуги, проверка содержания которого осуществляется еженедельно.
Опросы потребителей Услуги	ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» не реже 1 раза в год организует проведение опроса потребителей Услуги о качестве и доступности Услуги в форме анкетирования.

3.4. Требования к материально-техническому обеспечению оказания Услуги

Требования	Характеристика
Требования к зданию лечебных учреждений района	Лечебные учреждения района расположены в специально предназначенных либо приспособленных зданиях. Здания лечебных учреждений района имеют централизованный водопровод, подключены к системам централизованного отопления. Здания лечебных учреждений района оборудованы системой принудительной вентиляции, за исключением филиалов поликлиники. Здания лечебных учреждений района оборудованы канализацией. Здания лечебных учреждений района телефонизированы.
Требования к прилегающей территории лечебных учреждений района	Прилегающая территория лечебных учреждений района благоустроена.
Требование к помещениям лечебных учреждений района	В составе помещений лечебных учреждений района предусмотрены: 1) санитарно-бытовые и административно-хозяйственные помещения (регистратура, гардероб, санузлы для персонала и посетителей); 2) кабинеты врачей-специалистов; 3) кабинеты для проведения лечебно-диагностических мероприятий и обследований; 4) посадочные места для пациентов, ожидающих приема у врача-специалиста.
Требования к оснащению лечебных учреждений района	Лечебные учреждения района обеспечены мебелью в соответствии с мощностью лечебного учреждения района. Лечебные учреждения района обеспечены медицинским оборудованием, согласно основного перечня оснащения кабинета врача, а также оборудованием, необходимым для диагностики, лечения и реабилитации больных в соответствии со стандартами медицинской помощи. Лечебные учреждения района обеспечены необходимым мягким инвентарем по действующим нормативам, установленным отраслевым министерством.
Требования к обеспечению лечебных учреждений района медикаментами, изделиями медицинского назначения, расходным материалом	Обеспечение лечебных учреждений района медикаментами, изделиями медицинского назначения и расходными материалами производится в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Республики Бурятия на соответствующий год.
Автомобильный транспорт лечебных учреждений района	Все лечебные учреждения района оснащены автомобильным транспортом.

Температурный режим в зданиях лечебных учреждений района	Здания лечебных учреждений района оснащены системами отопления, обеспечивающими температурный режим 20 ⁰ -22 ⁰ С
Компьютеризация и информатизация лечебных учреждений района	В лечебных учреждениях района только в Кудара-Сомонской районной больнице имеется доступ к сети Интернет, для обмена электронной почтой, факс. С использованием компьютерной техники в лечебных учреждениях района: 1) осуществляется ведение медицинской статистики; 2) оформляется талон амбулаторного посещения к врачу; 3) производится выписка рецептов для граждан, имеющих право на льготное обеспечение лекарственными средствами.

3.5. Требования к законности и безопасности оказания Услуги

Требования	Характеристика
Учредительные и разрешительные документы лечебных учреждений района	1) Устав ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»; 2) лицензии на осуществление медицинской деятельности; 3) правила, инструкции, методики, положения; 4) эксплуатационные документы на медицинское оборудование, приборы и аппаратуру.
Условия и режим работы лечебных учреждений района	Деятельность лечебных учреждений района осуществляется в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда. Уборка помещений (в том числе санузлов) лечебных учреждений района производится ежедневно.
Криминальная безопасность в лечебных учреждениях района	Лечебные учреждения района обеспечены телефонной связью с дежурным сотрудником Джидинского ОВД.
Пожарная безопасность в лечебных учреждениях района	Помещения лечебных учреждений района оборудованы пожарной сигнализацией и оснащены первичными средствами пожаротушения. На видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения.
Индивидуальная безопасность медицинских работников лечебных учреждений района	Во всех лечебных учреждениях района: 1) используются средства индивидуальной защиты медработников (одноразовые резиновые перчатки, маски); 2) все медицинские работники лечебных учреждений района ежегодно проходят профилактические осмотры с обязательным ФЛГ обследованием, вакцинацией (грипп, вирусный гепатит В и т.п.).

3.6. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги

Требования	Характеристика
Укомплектованность лечебных учреждений района кадрами	<p>Лечебные учреждения района укомплектованы необходимым числом специалистов в соответствии с утвержденным штатным расписанием и организационно-распорядительными документами Министерства здравоохранения Российской Федерации.</p> <p>Количество врачей соответствует штатному расписанию.</p> <p>За врачами – терапевтами закреплены участки с количеством взрослого населения не более 1 700, за врачом общей практики не более 1200 взрослого и детского населения или не более 1 500 взрослого населения, педиатрами – не более 800.</p>
Образовательный уровень медицинских работников лечебных учреждений района	<p>Все медицинские работники лечебных учреждений района имеют высшее или среднее медицинское образование.</p>
Состояние здоровья медицинских работников лечебных учреждений района	<p>Все медицинские работники лечебных учреждений района не реже 1 раза в год проходят медицинские осмотры и обследования.</p> <p>Для каждого работника лечебного учреждения района ведется личная медицинская книжка.</p>
Повышение квалификации кадров лечебных учреждений района	<p>Каждый специалист лечебного учреждения района имеет соответствующее образование, сертификат, квалификационную категорию, профессиональную подготовку, владеет знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.</p> <p>Квалификация специалистов лечебных учреждений района поддерживается на высоком уровне (обучение (не реже 1 раза в 5 лет) на курсах переподготовки и повышения квалификации, семинарами фельдшеров, сдачей тематических зачетов).</p> <p>У каждого специалиста лечебного учреждения района имеется должностная инструкция, устанавливающая его обязанности и права.</p> <p>Все медицинские работники лечебных учреждений района проходят аттестацию на основании приказа Министерства здравоохранения Республики Бурятия.</p>
Навыки работы с персональным компьютером специалистов лечебных учреждений	<p>Административно-управленческий персонал и медицинские работники лечебных учреждений района, занимающиеся медицинской статистикой, обладают навыками работы с персональным компьютером и компьютерной техникой.</p>

3.7. Показатели оценки качества оказания Услуги

Наименование показателя	Методика расчета	Источник информации
Выполнение стандартов диагностики и лечения, а также индикаторов качества медицинской помощи, %	$\frac{\text{СПО б\д}}{\text{СПО}} \times 100$, где СПО б\д - случаи поликлинического обслуживания без дефектов диагностики и лечения СПО - случаи поликлинического обслуживания, прошедшие ведомственный и вневедомственный контроль качества медицинской помощи	025/у - медицинская карта амбулаторного больного, карта экспертной оценки качества медицинской помощи СПО - форма первичной учетной документации СПО б\д - форма первичной учетной документации
Доля случаев расхождения диагнозов поликлиники и диагнозов стационара, %	$\frac{\text{Дон/Дс}}{\text{Дс}} \times 100$, где Дон - число ошибочных и не выявленных в поликлинике диагнозов Дс - число диагнозов, поставленных в стационаре	025/у - медицинская карта амбулаторного больного 003/у - медицинская карта стационарного больного
Охват больных диспансерным наблюдением в расчете на 1000 человек	$\frac{\text{Чб}}{\text{Чн}} \times 1000$, где Чб - число больных, состоящих на диспансерном наблюдении Чн - общее число населения на участке	025/у - медицинская карта амбулаторного больного 030/у - контрольная карта диспансерного наблюдения
Выполнение плана профилактических осмотров, %	$\frac{\text{Оф/Оп}}{\text{Оп}} \times 100$, где Оф - фактически осмотрено населения, подлежащего профилактическому медицинскому осмотру Оп - число пациентов, подлежащих профилактическому медицинскому осмотру по плану	Форма № 30 «Сведения о лечебно-профилактическом учреждении» 030/у - контрольная карта диспансерного наблюдения
Доля пациентов, удовлетворенных качеством услуг учреждения, %	$\frac{\text{Оуд/О}}{\text{О}} \times 100$, где Оуд - число опрошенных, полностью или частично удовлетворенных качеством услуг учреждения О - общее число опрошенных лиц	Определяется по результатам опроса
Число обоснованных жалоб посетителей	Абсолютная величина	Определяется на основании анализа жалоб посетителей, поступивших в вышестоящий орган здравоохранения

4. Контроль за исполнением настоящего Регламента, ответственность за нарушение настоящего Регламента

4.1. Ответственность за нарушение настоящего Регламента предусматривается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами, ответственными за предоставление Услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также принятием решений вышеуказанными лицами, осуществляют заведующие структурными подразделениями ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» (зам. главного врача по лечебной части, зам. главного врача по АПО, зам. главного врача по КЭР), в которых оказывается Услуга, и главный врач ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ».

4.3. В структурных подразделениях ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» проводятся плановые проверки полноты и качества предоставления Услуги, в том числе, порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления Услуги.

В исключительных случаях (наличие обращений, содержащих сведения о предоставлении Услуги ненадлежащего качества, решение главного врача ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» и т.д.) в структурных подразделениях ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» могут быть проведены внеплановые проверки полноты и качества предоставления Услуги.

4.4. За решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги, и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления Услуги, должностные лица, ответственные за предоставление Услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Порядок обжалования решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления Услуги, и действий (бездействия), осуществляемых в ходе предоставления Услуги

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

5.2. Обращение подается в письменной форме и должно содержать:

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

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

5.3. Письменный ответ направляется заявителю обращения в порядке и в сроке установленное ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

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