

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОПОКРОВСКИЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 06.04.2016

№ 192

ст-ца Новопокровская

**О внесении изменения в постановление администрации
муниципального образования Новопокровский район
от 03 декабря 2015 года № 821 «Об утверждении регламента
предоставления муниципальной услуги «Оказание амбулаторно-
поликлинической помощи»**

В целях реализации предоставления муниципальных услуг населению Новопокровского района в учреждениях здравоохранения, администрация муниципального образования Новопокровский район **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление администрации муниципального образования Новопокровский район от 03 декабря 2015 года № 821 «Об утверждении регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической помощи» изменение, изложив приложение к постановлению в новой редакции (прилагается).
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава муниципального образования
Новопокровский район



А.Н. Сотников

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации
муниципального образования

Новопокровский район

от 06.04.2016 года № 192

«ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Новопокровский район

от 03.12.2015 года № 821

(в редакции постановления

администрации муниципального
образования Новопокровский

район

от 06.04.2016 № 192

РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической помощи»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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: «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи»

1.2 Муниципальная услуга «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» (далее - Услуга) оказывается муниципальным

бюджетным учреждением здравоохранения «Центральная районная больница муниципального образования Новопокровский район» (далее МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район») и его структурными подразделениями (далее Медицинская организация):

Настоящий Регламент устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуг в области первичной медико-санитарной помощи, в том числе:

а) оказание первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях поликлинических учреждений;

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 по Краснодарскому краю (далее Территориальной программой).

Платные медицинские услуги 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.

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги (работы).

Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 957 «Об организации лицензирования отдельных видов деятельности»;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.11.2002 № 350 «О совершенствовании амбулаторно-поликлинической помощи населению Российской Федерации»;
- Территориальная программа государственных гарантий Краснодарского края;
- Уставом МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район»;

1.4. Наименование уполномоченного органа, предоставляющего Услуги.

Исполнителем Услуги являются медицинские организации района. Услуга оказывается при обращении граждан в медицинскую организацию 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. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях 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;

Первичная медико-санитарная помощь включает:

- оказание первичной доврачебной медико-санитарной помощи, первичной врачебной медико-санитарной 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;
- клинико-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. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Для получения Услуги гражданин должен обратиться в регистратуры медицинской организации лично, по телефону, через сенсорный терминал,

записаться на прием к врачу на сайте Кубань-онлайн.ру либо на сайте больницы по адресу: crbnovopokrovskay.ru. В указанное время гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием.

Результат предоставления Услуги:

- оказание первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях в соответствии с действующим законодательством.
- оказание медицинской помощи на дому в соответствии с действующим законодательством.

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге:

Получение сведений о местах нахождения и графике работы медицинских учреждений, предоставляющих данную Услугу, осуществляется посредством:

телефонной связи; наличия информационных материалов, размещенных на стендах непосредственно в медицинской организации, на сайте больницы по адресу: [. crbnovopokrovskay.ru](http://crbnovopokrovskay.ru)

2.2. Условия и сроки предоставления муниципальной Услуги;

Согласно Территориальной программе медицинская помощь оказывается гражданам Новопокровского района, и других субъектов РФ при предоставлении:

- документа, удостоверяющего личность;
- действующего полиса обязательного медицинского страхования с указанием даты и номера договора страховой организации со страхователем, СНИЛС, документ подтверждающий право на льготное лекарственное обеспечение (справка МСЭ, врачебное заключение, эпикриз из и/б).

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:

- прикрепление 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;
- осмотр пациента в доврачебном кабинете;
- наличие очередности плановых больных на прием к врачу, отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов.
- прием больных осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону, лично, через сенсорный терминал, через интернет (на сайте Кубань-онлайн.ру либо на сайте больницы по адресу: crbnovopokrovskay.ru)
- 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.

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:

- прием пациента осуществляется вне очереди;
- 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, дежурными врачами в приемном отделении ЦРБ;
- Консультации врачей-специалистов осуществляются по направлению лечащего врача поликлиники прикрепления (врача) с соблюдением следующих условий:

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 при обслуживании неотложного вызова не превышает 4 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:

- отсутствие приема специалиста необходимого профиля в данной

медицинской организации;

- отсутствие документов, удостоверяющих личность, кроме случаев, оговоренных в Территориальной программе;
- нарушение 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 зданиях, где предоставляется муниципальная услуга по амбулаторно-поликлинической помощи, создаются условия для прохода инвалидов и маломобильных групп населения;

- инвалидам предоставляется возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- предоставляется возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников предоставляющих услуги;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи по территории объекта;
- проведение инструктажа должностных лиц, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;
- оборудование пандусом вход в здание;
- оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;
- размещение на входе здания необходимой для инвалидов звуковой (кнопка-вызова) и зрительной информации;

В зданиях амбулаторно-поликлинической помощи, в общедоступных местах на информационных стендах размещаются сведения:

- режим работы учреждения;
- виды медицинской помощи, оказываемой бесплатно в рамках Территориальной программы;
- 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 отделением скорой медицинской помощи, дежурным врачом больницы.

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;
- паспорт и полис ОМС, СНИЛС;
- запись на прием к врачу в регистратуре учреждения, где будет осуществляться консультация.

Результат консультации оформляется выпиской или вносится в амбулаторную карту пациента.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- вход в здание лечебного учреждения должен быть оборудован табличками с указанием наименования учреждения;
- соответствие санитарным правилам и нормам;
- соответствие требованиям пожарной безопасности;
- наличие средств связи;
- обеспечение комфортных условий для граждан;

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);
- 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 первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях.

Показатели доступности и качества Муниципальной услуги:

- полнота предоставления медицинской помощи;
- результативность и эффективность предоставления медицинской помощи;
- доступность, безопасность, адекватность и эффективность медицинской помощи;
- обоснованность применяемых медицинских технологий (выполнение медицинского процесса);
- отсутствие врачебных ошибок и нарушений технологии оказания медицинской помощи;
- удовлетворенность пациента медицинским обслуживанием.

Блок схема предоставления услуги приведена

4. ПОРЯДОК И КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ

Непосредственный контроль соблюдения медицинскими работниками последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Услуги, осуществляется в соответствии с Приказом главного врача по организации внутреннего контроля.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации главным врачом МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район» 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 УСЛУГИ

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 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

Заместитель главы
муниципального образования

О.А. Щербуха»

Блок схема предоставления услуги

