

Утверждаю
Глава Варненского
муниципального района

С. В. Маклаков

28.05.2012 г.

**Административный регламент муниципальной услуги
Муниципального учреждения здравоохранения
«Варненская центральная районная больница»
«Оказание первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-
поликлинических условиях»**

I. Общие положения

1. Наименование муниципальной услуги

1.1. Наименование муниципальной услуги – оказание первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических условиях (далее – муниципальная услуга).

Административный регламент Муниципального учреждения здравоохранения «Варненская центральная районная больница» (далее по тексту – МУЗ «Варненская ЦРБ») по предоставлению муниципальной услуги «Оказание первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических условиях» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

Административный регламент размещается на информационных стендах, средствах массовой информации, официальном сайте МУЗ «Варненская ЦРБ» в сети Интернет.

1.2. Амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь оказывается в МУЗ «Варненская ЦРБ» в соответствии с лицензией № ЛО-74-01-000864 от 25.05.2010 г. на осуществление медицинской деятельности (с приложениями) и стандартами медицинской помощи.

Муниципальная услуга представляет собой первичную медико-санитарную амбулаторно-поликлиническую помощь, включающую мероприятия по профилактике, диспансерному наблюдению населения, лечению заболеваний в амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях учреждения, условиях дневного стационара.

В оказание Муниципальной услуги входит:

- оказание первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных учреждениях;
 - диагностика и лечение различных заболеваний и состояний, в том числе восстановительное лечение пациентов в амбулаторных учреждениях, условиях дневного стационара;
 - оказание неотложной медицинской помощи пациентам при острых заболеваниях, травмах, отравлениях и других неотложных состояниях в амбулаторных учреждениях, условиях дневного стационара;
 - направление пациентов на консультации к специалистам, в том числе для стационарного и восстановительного лечения по медицинским показаниям;
 - обеспечение условий для пребывания пациентов в амбулаторно-поликлинических учреждениях в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности;
 - проведение плановой вакцинации в соответствии с Национальным календарем профилактических прививок или по эпидемиологическим показаниям;
 - проведение диспансеризации детей, работающих лиц, декретированных групп населения и пациентов с хроническими заболеваниями;
 - проведение санитарного просвещения и гигиенического воспитания населения по формированию здорового образа жизни, по снижению заболеваемости, травматизма и смертности;
 - проведение экспертизы временной нетрудоспособности в установленном порядке и оформление документов для направления на медико-социальную экспертизу;
 - выдачу заключений о необходимости направления пациентов по медицинским показаниям на санаторно-курортное лечение.
- 1.3. Единица измерения муниципальной услуги – посещение.

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.93 № 5487-1;

Федеральный закон от 30.03.95 № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;

Федеральный закон от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 08.01.98 № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах»;

Федеральный закон Российской Федерации от 22.06.98 № 86-ФЗ «О лекарственных средствах»;

Федеральный закон от 30.03.99 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральный закон от 18.06.2001 № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный Закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 18.10.2007 № 230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»;

Федеральный Закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 2010 «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2011 год»;

Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996г. № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»;

Постановление Правительства РФ от 14.02.2003 № 101 «О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой ими должности и (или) специальности»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 11.08.2003 № 485 «О перечне социальных показаний для искусственного прерывания беременности»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 13.10.2005 № 633 «Об организации медицинской помощи»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.04.2005 № 249 «Об организации внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12.02.2007 № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.06.2009 № 377 «О неотложных мерах по обеспечению гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 17.01.2008 № 14н «О Порядке ведения Федерального регистра медицинских работников-врачей-терапевтов участковых, врачей-педиатров участковых, врачей общей практики (семейных врачей) и медицинских сестер участковых врачей-терапевтов участковых, медицинских сестер участковых врачей-педиатров участковых, медицинских сестер общей практики (семейных врачей)»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 17.01.2005 № 84 «О Порядке осуществления деятельности врача общей практики (семейного врача)»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.11.2002 № 350 «О совершенствовании амбулаторно-поликлинической помощи населению Российской Федерации»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21.03.2003 № 112 «О штатных нормативах центра, отделения общей врачебной (семейной) практики»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 27.01.2006 № 44 «О долечивании (реабилитации) больных в условиях санатория»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 09.02.2007 № 102 «О Паспорте врачебного участка (педиатрического)»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 07.10.2005 № 627 «Об утверждении единой номенклатуры государственных и муниципальных учреждений здравоохранения»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 04.08.2006 № 584 «О порядке организации медицинского обслуживания населения по участковому принципу»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 19.04. 2007 № 283 «Критерии оценки эффективности работы врача-педиатра участкового»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 09.03.2007 № 156 «О порядке организации медицинской помощи по восстановительной медицине»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 05.05.1999 № 154 «О совершенствовании медицинской помощи детям подросткового возраста»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28.04.2007 № 307 «О стандарте диспансерного (профилактического) наблюдения ребенка в течение первого года жизни»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16.03.2007 № 172 «Об утверждении формы бланка листка нетрудоспособности»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 17.05.2007 № 335 «О рекомендуемом образце информированного добровольного согласия на проведение искусственного прерывания беременности при сроке до 12 недель»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.08.2007 № 514 «О порядке выдачи медицинскими организациями листков нетрудоспособности»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.12.2008 № 782н «Об утверждении и порядке ведения медицинской документации, удостоверяющей случаи рождения и смерти»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 24.09.2008 № 513н «Об организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;

Приказы Минздравсоцразвития РФ о расчете норм оснащения мягким инвентарем, обеспечения медикаментами;

Стандарты медицинской помощи, порядок оказания медицинской помощи, утвержденные приказами Минздравсоцразвития РФ;

Типовые штатные расписания и таблицы оснащения учреждений здравоохранения, утвержденные приказами Минздравсоцразвития РФ;

Гигиенические требования к устройству и эксплуатации рентгеновских аппаратов и проведению рентгенологических исследований. СанПиН 2.1.3.2630-10;

Правила сбора, хранения и удаления отходов лечебно-профилактических учреждений. СанПиН 2.1.7.728-99;

- Федеральный закон от 18.06.2001 № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;

Территориальная программа государственных гарантий оказания населению Челябинской области бесплатной медицинской помощи, утверждаемой ежегодно постановлением Правительства области;

Устав Варненского муниципального района (в редакции последних изменений);

Лицензия № ЛО-74-01-000864 от 25.05.2010 г. на осуществление медицинской деятельности (с приложениями), выданная МУЗ «Варненская ЦРБ»;

Устав Муниципального учреждения здравоохранения «Варненская ЦРБ»;

другие нормативные правовые акты, регламентирующие оказание амбулаторной медицинской помощи муниципальными учреждениями здравоохранения.

1.5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

1.5.1. Муниципальная услуга предоставляется МУЗ «Варненская центральная районная больница».

Ответственными исполнителями предоставления муниципальной услуги являются уполномоченные должностные лица учреждения, ответственные за выполнение конкретных административных процедур (далее – должностные лица).

1.5.2. Настоящий административный регламент должен быть соблюден при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в МУЗ «Варненская ЦРБ».

1.6. Сведения о конечном результате предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление медицинской помощи, разрешенной к оказанию в амбулаторных условиях, в соответствующих структурных подразделениях МУЗ «Варненская ЦРБ» детям, подросткам, взрослому населению.

1.7. Получателями муниципальной услуги являются граждане, проживающие и находящиеся на территории Варненского муниципального района.

Получатели муниципальной услуги:

- экстренная и неотложная медицинская помощь оказывается амбулаторно-поликлиническими учреждениями всем лицам вне зависимости от их места жительства и гражданства бесплатно;

- плановая медицинская помощь населению Варненского муниципального района оказывается бесплатно в рамках и в порядке, установленных Программой государственных гарантий оказания населению Челябинской области бесплатной медицинской помощи.

Иногородним гражданам РФ:

- имеющим полис обязательного медицинского страхования, амбулаторно-поликлиническая помощь предоставляется в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан РФ;

- не имеющим полиса обязательного медицинского страхования, плановая медицинская помощь может быть оказана на платной основе и в рамках добровольного страхования.

Лицам, не имеющим гражданства РФ, амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь оказывается по добровольному страхованию, за счет их личных средств, а также средств организаций, принимающих указанных граждан.

1.7.1. В поликлинике и структурных подразделениях МУЗ «Варненская ЦРБ» гражданам оказываются:

1) при осуществлении доврачебной медицинской помощи по:

- акушерскому делу;
- лабораторной диагностике;
- лечебному делу;
- медицинской статистике;
- сестринскому делу;
- сестринскому делу в педиатрии;
- стоматологии;
- стоматологии ортопедической;
- физиотерапии;

2) при осуществлении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе:

а) при осуществлении первичной медико-санитарной помощи по:

- дерматологии;
- кардиологии;
- клинической лабораторной диагностике;
- неврологии;
- общей врачебной практике (семейной медицине);
- общественному здоровью и организации здравоохранения;
- оториноларингологии;
- офтальмологии;
- педиатрии;
- стоматологии;
- терапии;
- физиотерапии;
- хирургии;
- ультразвуковой диагностике;
- урологии;
- экспертизе временной нетрудоспособности;
- эндокринологии;

б) при осуществлении медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов по:

- акушерству и гинекологии;
- экспертизе временной нетрудоспособности;

а также иные виды медицинской помощи, разрешенные к оказанию в амбулаторных условиях, условиях дневного стационара в соответствии с имеющейся лицензией на медицинскую деятельность.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы структурных подразделений и специалистов МУЗ «Варненская ЦРБ» оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь (Приложение № 1).

2.2. Информацию по процедуре исполнения муниципальной услуги можно получить у должностных лиц структурных подразделений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в том числе по телефонам: 21466 или 21795 понедельник-пятница с 08.00 до 16.00, суббота с 08.00 до 14.00.

2.2.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами структурных подразделений, ответственными за исполнение муниципальной услуги (заведующими соответствующих структурных подразделений).

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы администрации учреждения и врачей-специалистов;

- о справочных телефонах администрации учреждения;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения муниципальной услуги, в том числе о ходе исполнения муниципальной услуги;
- об объеме и структуре, оказываемой муниципальной услуги.

2.2.2. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей с должностными лицами структурных подразделений;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте МУЗ «Варненская ЦРБ» в сети Интернет, информационных стендах, размещенных в структурных подразделениях.

На информационном стенде в достаточном количестве размещаются следующие информационные материалы:

- выдержки из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- перечень документов, которые заявитель должен представить в структурное подразделение для предоставления муниципальной услуги. При обращении необходимо представить паспорт (при отсутствии паспорта представляется свидетельство о рождении в случае несовершеннолетия обратившегося), полис обязательного медицинского страхования, согласие на обработку персональных данных;
- порядок обжалования действий (бездействия), осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги;
- адрес, телефоны и график работы структурного подразделения;
- график приема для консультаций врачей-специалистов (Приложение № 1), для приема по личным вопросам администрации МУЗ «Варненская ЦРБ» (Приложение № 2).

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги размещается в холле поликлиники, амбулаторных структурных подразделений.

2.2.3. Кадровое обеспечение структурных подразделений МУЗ «Варненская ЦРБ» осуществляется в соответствии с действующими штатными нормативами, утвержденными Министерством здравоохранения и социального развития РФ.

Персонал работает по графику, утверждаемому главным врачом МУЗ «Варненская ЦРБ».

Каждый работник имеет должностную инструкцию.

Каждый медицинский работник должен иметь соответствующее образование, сертификат, профессиональную подготовку, квалификацию, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию медицинских работников следует поддерживать на высоком уровне путем обучения на курсах повышения квалификации не реже 1 раза в пять лет и участия работников в конференциях, семинарах.

В своей работе медицинский персонал учреждения руководствуется принципами медицинской этики.

2.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав: свою Фамилию, Имя, Отчество, должность, наименование структурного подразделения, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми;

- при личном обращении заявителей должностное лицо обязано: представиться, указать Фамилию, Имя, Отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- ответ на письменные обращения дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается главным врачом МУЗ

«Варненская ЦРБ», либо уполномоченным должностным лицом. Ответ на письменные обращения дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.4. Порядок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. В рамках предоставления муниципальной услуги выполняются следующие действия:

- профилактические мероприятия по предупреждению и снижению заболеваемости среди населения и (или) его отдельных групп;

- диагностические мероприятия;

- диспансеризация;

- оказание амбулаторно-поликлинической помощи в соответствии с утвержденными стандартами медицинской помощи по различным заболеваниям, профилем заболевания и фазой его течения;

- при наличии медицинских показаний направление пациентов для консультаций специалистов в другие учреждения здравоохранения (межтерриториальные лечебно-диагностические центры, областные учреждения здравоохранения). Запись на диагностические исследования в областных медицинских учреждениях осуществляется путем внесения в лист ожидания – при этом сроки ожидания зависят от количества заявленных исследований и квоты, выделенной Варненскому муниципальному району и могут составлять несколько месяцев;

- при наличии медицинских показаний направление пациентов на санаторно-курортное лечение;

- экспертиза временной нетрудоспособности;

- при наличии признаков стойкой утраты трудоспособности направление пациентов в учреждения медико-социальной экспертизы, а также иные действия, предусмотренные действующим законодательством РФ и нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения и социального развития РФ.

2.4.2. При оказании первичной медико-санитарной помощи в структурных подразделениях МУЗ «Варненская ЦРБ» предусматривается:

- регулирование потока пациентов посредством выдачи талонов на прием к врачу, предварительная запись на прием к врачу, на проведение плановых диагностических исследований и лечебных мероприятий;

- время ожидания приема - не более 20 минут после времени, назначенного пациенту и указанного в талоне либо в другом документе (амбулаторной карте, консультативном заключении, направлении и др.). Исключения допускаются только в случаях, отвлекающих врача от его плановых обязанностей (оказание экстренной помощи другому пациенту по срочному вызову или жизненным показаниям), о чем пациенты, ожидающие приема, должны быть информированы персоналом;

- допускается очередность плановых пациентов на прием к врачу-терапевту участковому, врачу общей практики, врачу-педиатру участковому до 7 рабочих дней, врачам узких специальностей до 14 рабочих дней, врачам-стоматологам до 4 месяцев; на проведение отдельных диагностических исследований: лабораторных до 14 рабочих дней, рентгенологических, электрокардиографических до 14 рабочих дней, эндоскопических до 1 месяца, ультразвуковых до 2 месяцев, суточного мониторирования ЭКГ, АД до 3 месяцев;

- возможность вызова врача на дом с 08.30 до 14.00, при этом посещение больного на дому осуществляется с 10.00 до 18.00 (в соответствии с графиком работы участковой службы структурных подразделений МУЗ «Варненская ЦРБ»);

- работники регистратуры несут ответственность за сохранность амбулаторных карт пациентов;

- организация оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи вне очереди по неотложным показаниям;

- взаимозаменяемость врачей при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи гражданам в период отсутствия участковых специалистов (отпуск, командировка, болезнь и другие причины);

- определение лечащим врачом объема диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента;

2.5. Условия размещения и режим работы учреждения

2.5.1. Организация приема в структурных подразделениях МУЗ «Варненская ЦРБ» оказывающих населению амбулаторно-поликлиническую помощь, должна обеспечивать удобный и непрерывный в течение рабочего дня график работы регистратуры, участковых врачей, в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

2.5.2. Режим работы амбулаторно-поликлинических подразделений (отделений, кабинетов, служб) устанавливается Правилами внутреннего трудового распорядка МУЗ «Варненская ЦРБ», утверждаемыми главным врачом учреждения, в соответствии с действующим законодательством.

Амбулаторно-поликлинические подразделения МУЗ «Варненская ЦРБ», врачи-специалисты, оказывающие муниципальную услугу, осуществляют прием в соответствии с графиком работы. Информация для ознакомления представлена на стенде в холле поликлиники.

2.6. Организация мест предоставления Услуги:

2.6.1 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в условиях, обеспечивающих выполнение требований порядка и стандартов медицинского обслуживания по различным видам заболеваний, а также соответствующих действующим требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической и антитеррористической безопасности.

2.6.2. Здание, в котором размещается структурное подразделение, оказывающее муниципальную услугу, должно быть специально предназначенным или приспособленным для его размещения. Состояние здания не должно быть аварийным. Здание должно быть оборудовано водопроводами, системами центрального отопления, водоснабжения, канализации.

2.6.3. В амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях должны быть предусмотрены помещения для регистратуры, приема больных и ожидания в очереди, проведения лечебно-диагностических и других мероприятий, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи, служебные и бытовые помещения, гардероб для верхней одежды посетителей, санузлы.

2.6.4. Медицинское оборудование, необходимое для диагностики и лечения пациентов в соответствии со стандартами медицинской помощи по тем или иным видам заболеваний, должно быть исправным.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии, и должны проводиться их систематические проверки.

Минимальный состав медицинского оборудования должен соответствовать таблице оснащения, утвержденному приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.12.2005 № 753 «Об оснащении диагностическим оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований», приказам Министерства здравоохранения и социального развития РФ о порядке оказания медицинской помощи при различных заболеваниях.

2.7. Порядок оказания Услуги при оказании медицинской помощи на дому.

2.7.1. Право на получение амбулаторно-поликлинической медицинской помощи на дому имеют все лица, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, дети (включая новорожденных до получения ими страхового полиса) при состояниях здоровья, не позволяющих обратиться непосредственно в МУЗ «Варненская ЦРБ»:

- а) при заболеваниях, угрожающих заражением иным лицам;
- б) при наличии показаний для соблюдения домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом при установленном заболевании;

- в) тяжелых хронических заболеваний или невозможности передвижения пациента;
- г) острых заболеваниях у детей до улучшения состояния их здоровья;
- д) при патронаже детей первого года жизни;
- е) при патронаже беременных женщин и женщин в течение послеродового периода.

2.7.2. Для вызова врача на дом пациент или лицо, представляющее его интересы, должно лично или по телефону обратиться в регистратуру соответствующего структурного подразделения. Вызов врача на дом можно осуществить с понедельника по пятницу с 8-30 до 14-00. Вызовы, полученные после 14-00, при невозможности обслуживания в течение текущего дня, перераспределяются на следующий рабочий день. В выходные и праздничные дни вызов может быть адресован по телефону скорой медицинской помощи 03 или 21257.

2.7.3. При обращении в структурное подразделение для вызова врача на дом необходимо указать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество больного;
- дату рождения больного;
- краткое описание состояния здоровья больного;
- контактный телефон;
- место нахождения (адрес) больного, код доступа в подъезд;
- необходимо иметь паспорт (при отсутствии паспорта в случае несовершеннолетия обратившегося представляется свидетельство о рождении), страховой медицинский полис.

Работник учреждения, оказывающий муниципальную услугу, должен назвать ориентировочное время посещения врачом.

2.7.4. Предоставление Услуги осуществляется на месте, указанном при вызове врача.

2.7.5. Проведение обследования (медицинского осмотра) и назначение курса лечения осуществляются по аналогии с предоставлением амбулаторно-поликлинической помощи в учреждении.

В случае если состояние здоровья не позволяет обратившемуся за медицинской помощью явиться в учреждение, врач должен назначить время следующего своего посещения.

Медицинская услуга на дому в соответствии с медицинскими показаниями может включать:

- осмотры пациента врачами специалистами на дому (хирургом, неврологом, отоларингологом и др.) проводятся по заключению участкового врача-терапевта, участкового врача-педиатра, врача общей практики, заведующего ФАП. Время ожидания осмотра узкими специалистами до 14 дней;

- в исключительных случаях проведение возможного на дому обследования (забор крови, мочи, ЭКГ и т.д.);

- патронаж (наблюдение) хронических и диспансерных больных.

Время ожидания медицинского работника (участкового врача-терапевта, участкового врача-педиатра, врача общей практики, фельдшера ФАП) при оформлении вызова до 14.00 не превышает 8 часов с момента вызова, при сезонных подъемах заболеваемости не более 10 часов.

III. Административные процедуры.

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Каждый гражданин из числа приписного населения, обратившийся в поликлиническое отделение впервые в календарном году, должен быть направлен на флюорографическое обследование органов грудной клетки (в зависимости от показаний для флюорографического обследования) и в кабинет доврачебного приема (мужчины и женщины). В дальнейшем направление в кабинет доврачебного приема осуществляется в соответствии с медицинскими показаниями.

3.1.2. Для получения муниципальной услуги пациент должен обратиться в регистратуру структурного подразделения лично или по телефону.

Обращение за оказанием муниципальной услуги осуществляется в учреждение по месту регистрации.

При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт (при отсутствии паспорта представляется свидетельство о рождении в случае несовершеннолетия обратившегося или иной документ удостоверяющий личность гражданина), полис обязательного медицинского страхования, согласие на обработку персональных данных (заполняется при первичном обращении) (Приложение № 3).

3.1.3. Установлен следующий порядок записи к врачам-специалистам:

- запись на первичный прием к врачам-специалистам осуществляется в регистратуре поликлинического отделения МУЗ «Варненская ЦРБ» ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 16-00 (на ближайшее свободное время приема или свободное время приема удобное для пациента);

- если при приеме пациента врачом-терапевтом участковым, врачом общей практики (семейным врачом), врачом-педиатром участковым выявлены срочные и экстренные показания для направления к врачу-специалисту, прием пациента врачом-специалистом осуществляется вне очереди;

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

3.1.4. В структурных подразделениях МУЗ «Варненская ЦРБ» предусматривается возможность предварительной записи на прием к врачу по телефону соответствующего структурного подразделения. Все обращения фиксируются в журнале предварительной записи с указанием даты и времени приема, а также даты и времени обращения. Порядок предварительной записи устанавливается в МУЗ «Варненская ЦРБ» дополнительно и размещается на информационном стенде в холле поликлиники и структурных подразделениях.

3.1.5. Врач-терапевт участковый, врач-педиатр участковый, врач общей практики (семейный врач), фельдшер:

- организует оказание первичной медико-санитарной медицинской помощи в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, утвержденными в установленном порядке, как в соответствующем структурном подразделении, так и в условиях дневного стационара;

- при необходимости направляет пациентов на консультацию к специалистам, на госпитализацию;

- в случае невозможности посещения пациентом поликлиники организует медицинскую помощь на дому.

3.1.6. Врач-терапевт участковый, врач-педиатр участковый, врач общей практики (семейный врач), фельдшер, врач-специалист, имеющий право на выписку рецептов, выписывает лекарственные препараты, предусмотренные Перечнем лекарственных средств, отпускаемых по рецепту врача (фельдшера) при оказании дополнительной бесплатной медицинской помощи отдельным категориям граждан, имеющим право на получение государственной социальной помощи (утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 2 декабря 2004 года N 296), в соответствии со стандартами медицинской помощи, утвержденными в установленном порядке.

3.1.7. В случае невозможности установления диагноза врач, осуществляющий обследование (медицинский осмотр), должен выдать направление на проведение дополнительных методов медицинского обследования.

После установления диагноза и наличия медицинских показаний врач должен назначить курс амбулаторного лечения или выдать направление в учреждение для прохождения стационарного лечения.

В амбулаторной карте обратившегося за медицинской помощью врач должен сделать запись о состоянии здоровья обратившегося, его заболевании и назначенном курсе лечения.

При назначении амбулаторного лечения врач должен выдать направления на посещение врачей и (или) проведение медицинских процедур. В направлениях должно быть указано наименование

медицинской процедуры, количество процедур, Ф.И.О. врача, осуществляющего прием, номер кабинета, дата и время приема, дата и подпись врача.

В указанные в направлении дату и время обратившемуся за медицинской помощью необходимо явиться на прием для проведения медицинских процедур (в случае амбулаторного лечения) или на госпитализацию в стационар (в случае стационарного лечения).

При установлении признаков нетрудоспособности и в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, врач должен выдать документ, удостоверяющий факт временной нетрудоспособности.

3.1.9. Медикаментозное лечение в амбулаторных условиях осуществляется за счет средств больного, за исключением лиц, имеющих федеральные или региональные льготы в соответствии с установленным законодательством.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. За нарушение требований настоящего административного регламента, виновные лица подлежат ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений вышеуказанными лицами, осуществляют в пределах своих полномочий: главный врач МУЗ «Варненская ЦРБ», его заместители и руководители структурных подразделений учреждения.

4.3. За действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Контроль за деятельностью структурных подразделений МУЗ «Варненская ЦРБ» осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Системы контроля охватывают все этапы деятельности учреждения по предоставлению муниципальной услуги: работы с пациентами, реагирования на жалобы населения по предоставлению муниципальной услуги, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внутренний контроль проводится заведующими отделениями, заместителями главного врача, главным врачом МУЗ «Варненская ЦРБ».

Контроль качества медицинской помощи проводится по отдельным законченным случаям, как правило, путем изучения медицинской документации, медицинской карты амбулаторного больного с возможным использованием других медицинских документов.

4.5. Обязательному контролю подлежат:

- случаи смертности на дому лиц трудоспособного возраста;
- случаи первичного выхода на инвалидность лиц трудоспособного возраста и детей (кроме врожденных уродств и травм);
- случаи впервые выявленных онкологических заболеваний в далеко зашедшей стадии (III-IV стадия);
- случаи поздней госпитализации по вине амбулаторно-поликлинических учреждений;
- случаи расхождения клинического и патологоанатомического диагнозов;
- все случаи, сопровождающиеся жалобами пациентов или их родственников.

4.6. Внешний контроль за деятельностью структурных подразделений МУЗ «Варненская ЦРБ» осуществляет Министерство здравоохранения Челябинской области, путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период, анализа обращения граждан, проведения по фактам обращений служебных расследований, территориальный Фонд обязательного медицинского страхования, территориальное управление Росздравнадзора, страховые медицинские компании.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование действия (бездействия), решений должностных лиц структурных подразделений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц структурных подразделений МУЗ «Варненская ЦРБ» может быть подана в письменной форме:

- по адресу: 457200, Челябинская обл., п. Варна, ул. Магнитогорская, д.1, Главному врачу.
- по телефону/факсу: (8-35142)21230;
- по электронному адресу: crbvarna@mail.ru, Главному врачу.

5.3. Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения к должностному лицу на личном приеме заявителей. Прием заявителей в МУЗ «Варненская ЦРБ» осуществляет главный врач по понедельникам с 09-00 до 16-00, а в его отсутствие – заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по поликлинике, заместитель главного врача по организационно-методической работе ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 09.00 до 16.00.

Прием заявителей главным врачом МУЗ «Варненская ЦРБ» проводится по предварительной записи по телефону: (8-35142) 21230 понедельник-пятница с 8-00 до 16-00.

При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Срок рассмотрения письменных жалоб и обращений 30 дней со дня ее регистрации.

5.5. Должностное лицо МУЗ «Варненская ЦРБ», рассмотревшее жалобу, направляет лицу, подавшему жалобу, сообщение о принятом действии в письменном виде в течение 30 дней со дня регистрации жалобы по почтовому или электронному адресу, указанному заявителем в жалобе.

5.6. Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):

- не указаны фамилия заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить его без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом;
- текст обращения не поддается прочтению; ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если фамилия и адрес поддаются прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями; ответственное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

5.8. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы или дан устный ответ с согласия заявителя.

5.9. Если в результате рассмотрения обращение (жалоба) признана обоснованной, главный врач Учреждения принимает решение о привлечении к дисциплинарной ответственности работника, ответственного за выполнение действия (бездействия), осуществляемого в ходе предоставления Услуги, в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

Приложение № 3 к административному регламенту

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

Я, _____ (Фамилия, имя, отчество полностью)

зарегистрированный (-ая) по адресу: _____

паспорт серия _____ № _____, выдан _____

дата выдачи «_____» _____ г. даю согласие на обработку Муниципальным учреждением здравоохранения «Варненская центральная районная больница», адрес 457200, п.Варна, ул.Магнитогорская, д.1 (далее - Оператор), моих персональных _____ данных, _____ (данных моего _____ (моей) сына _____ (дочери) _____ (Фамилия, имя, отчество полностью) (нужное подчеркнуть)

включающих: фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, адрес места жительства (регистрации), контактный телефон, реквизиты полиса ОМС (ДМС), страховой номер индивидуального лицевого счета в Пенсионном фонде России (СНИЛС), данные о состоянии моего здоровья, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью, иная информация, составляющая врачебную тайну.

Обработка персональных данных осуществляется Оператором в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза и оказания медицинских услуг при условии, что их обработка осуществляется лицом, обязанным сохранять профессиональную тайну.

Предоставляю Оператору право осуществлять все действия (операции) с моими персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Оператор вправе обрабатывать мои персональные данные посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчетных данных (документов).

В процессе оказания Оператором мне медицинской помощи я предоставляю право медицинским работникам, передавать мои персональные данные (включая сведения составляющую врачебную тайну) другим должностным лицам Оператора, в другие медицинские учреждения в интересах моего обследования и лечения (направление на лабораторное и диагностическое исследование, на консультацию врачей-специалистов и пр.).

Оператор имеет право во исполнение своих обязательств на обмен (прием и передачу) моими персональными данными со страховыми медицинскими организациями, территориальным фондом ОМС, территориальным органом Федерального фонда обязательного медицинского страхования, медицинским информационно-аналитическим центром с использованием машинных носителей или по каналам связи с соблюдением мер, обеспечивающих их защиту от несанкционированного доступа с правом обработки моих персональных данных указанными лицами, при условии, что их прием и обработка будет осуществляется лицом, обязанным сохранять профессиональную тайну. Оператор и вышеназванные организации (учреждения) вправе обрабатывать мои персональные данные, как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, в соответствии с действующим законодательством. Передача моих персональных данных или иное их разглашение лицам, не указанным в настоящем Соглашении, может осуществляться только с моего письменного согласия.

Срок хранения моих персональных данных соответствует сроку хранения первичных медицинских документов (медицинской карты).

Настоящее Соглашение дано мной «_____» _____ 20__ г. и действует бессрочно. Я оставляю за собой право отозвать свое Соглашение посредством составления соответствующего письменного документа, который может быть направлен мной в адрес Оператора по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручен лично под расписку представителю Оператора.

В случае получения моего письменного заявления об отзыве настоящего Соглашения на обработку персональных данных Оператор обязан прекратить их обработку в течение периода времени, необходимого для завершения взаиморасчетов по оплате оказанной мне до этого медицинской помощи.

(подпись)

(расшифровка)