**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

Муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Краснобродская городская больница» по оказанию медицинской помощи в рамках бюджетных целевых программ и в рамках программы обязательного медицинского страхования населения Краснобродского городского округа

**Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторно-поликлинических учреждениях**

**I. Общие положения**

1. Настоящий административный регламент распространяется на услуги в области здравоохранения, предоставляемые населению муниципального образования «Краснобродский городской округ» муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения «Краснобродская городская больница», и устанавливает основные положения, определяющие качество предоставления услуги по следующему направлению:

- Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторно-поликлинических учреждениях.

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (принятой всенародным голосованием 12.12.1993г.);

- «Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» от 22.07.1993 № 5487-1;

- Пп.12 ст.15, , пп. 14, п. 1, ст.16 Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Основы законодательства Российской Федерации «Об охране здоровья граждан» от 22.07.1993 № 5487-1, статья 8, пункт 3; статья 37.2., абзац 4;

- Закон Российской Федерации от 28.06.1991г. № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»;

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

- приказ Минздравсоцразвития РФ от 13.10.2005 №633 "Об организации медицинской помощи";

- Закон Кемеровской области от 29.12.2008 №129-ОЗ «Об утверждении территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бес­платной медицинской помощи на территории Кемеровской области на 2009 год»;

- Иные нормативные и правовые акты органов государственной власти Кемеровской области и (или) органов местного самоуправления Кемеровской области.

3. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Краснобродская городская больница» (далее – МУЗ «КГБ») в составе которой имеются следующие структурные подразделения:

1) стационар – терапевтическое отделение, гинекологическое отделение (дневной стационар), хирургическое отделение, детская поликлиника, дневной стационар;

2) поликлиника и дневной стационар при поликлинике;

3) педиатрический участок в п.Артышта.

**Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

**Порядок информирования по исполнению муниципальной услуги**

 4. Информация о порядке исполнения муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в помещениях структурных подразделений МБУЗ «КГБ»;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;

- публикациями в средствах массовой информации, изданиями информационных материалов (брошюр, буклетов и т. д.).

5. Сведения, содержащие информацию о графике (режиме) работы организаций, размещаются при входе в помещение.

Адрес МБУЗ «КГБ»: 652640, Кемеровская обл., пгт Краснобродский, ул. Гагарина,6; график работы: понедельник – пятница с 8-00 до 17-00, пятница с 8-00 до 16-00.

График работы для станции скорой помощи – круглосуточно.

Дополнительную интересующую информацию можно получить на сайте администрации муниципального образования «Краснобродский городской округ".

 6. Информация о процедуре исполнения муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении граждан и по номерам телефонов для справок.

7. Раздаточные информационные материалы находятся в помещениях, предназначенных для приема, залах обслуживания, иных местах исполнения муниципальной услуги, на стендах «Информация для потребителей».

**Условия и сроки предоставления муниципальной услуги**

8. Для получения муниципальной услуги необходимо обратиться лично или по телефону.

 9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты МБУЗ «КГБ» и его структурных подразделений в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время разговора по телефону не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

10. Письменные обращения граждан о порядке оказания муниципальной услуги рассматриваются работниками учреждения и его структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителю, в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются: нарушен порядок обращения гражданина за оказанием муниципальной услуги; отсутствие специалиста; отсутствие необходимого оборудования; отсутствие необходимых документов для предоставление данной услуги гражданину.

**Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги по оказанию амбулаторно-поликлинической помощи**

 11. Амбулаторно-поликлиническая помощь включает:

- посещение - комплекс всех оказанных лечебно-диагностических амбулаторно-поликлинических услуг учреждением первичной медико-санитарной помощи своему прикрепленному застрахованному в виде контакта пациента с врачом, средним медицинским персоналом на самостоятельном приеме вместо врача, медсестрой кабинета врача по поводу страхового случая, с последующей записью в карте амбулаторного пациента (назначение лечения, записи динамического наблюдения, постановки диагноза, профилактики, реабилитации и другие записи на основании наблюдения за пациентом).

- отдельная медицинская услуга - амбулаторно-поликлиническая услуга, оказываемая:

а) медицинской организацией по направлению другой медицинской организации, не имеющей возможности оказать эту услугу собственными силами;

б) в приемных отделениях медицинских организаций стационарного типа без последующей в течение одних суток госпитализации.

**Содержание услуги**

12. В содержание услуги входит:

- оказание первой (доврачебной, врачебной) и неотложной медицинской помощи больным при острых заболеваниях, травмах и других неотложных состояниях;

- проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, абортов, выявление ранних и скрытых форм заболеваний, социально значимых болезней и факторов риска;

- диагностику и лечение различных заболеваний и состояний;

- восстановительное лечение;

- экспертизу временной нетрудоспособности;

- диспансерное наблюдение больных, в том числе отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг;

- диспансеризацию беременных женщин, родильниц;

- диспансеризацию здоровых и больных детей;

- динамическое медицинское наблюдение за ростом и развитием ребенка;

- организацию дополнительной бесплатной медицинской помощи отдельным категориям граждан, в том числе обеспечение необходимыми лекарственными средствами;

- установление медицинских показаний и направление в учреждения государственной системы здравоохранения для получения специализированных видов помощи;

- врачебную консультацию и профориентацию;

- установление показаний и направление в бюро медико-социальной экспертизы;

- установление показаний и направление на санаторно-курортное лечение;

- проведение санитарно - гигиенических и противоэпидемических мероприятий;

- вакцинопрофилактика;

- осуществление санитарно - гигиенического образования, в том числе по вопросам формирования здорового образа жизни.

13. Гарантированный объем, и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются населению в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

**Единица измерения**

14. Количество посещений в год.

**Порядок получения доступа к услуге**

15. Получатель услуги – население МО «Краснобродского городского округа».

16. Режим работы муниципальных медицинских учреждений, участвующих в оказании данного вида муниципальных услуг, является индивидуальным для каждого муниципального медицинского учреждения и определяется приказом руководителя учреждения и правилами внутреннего распорядка.

17. Условиями оказания медицинской помощи населению МО «Краснобродский городской округ» в амбулаторно-поликлинических учреждениях являются:

- выбор пациентом участкового врача (врача общей практики) с учетом согласия врача, а также выбор организации первичной медико-санитарной помощи в рамках договоров обязательного медицинского страхования;

- прием плановых больных врачом и проведение отдельных диагностических исследований в порядке очередности на срок до 2 месяцев;

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

- реализация рекомендаций врачей-консультантов только по согласованию с лечащим врачом, за исключением экстренных случаев, угрожающих жизни больного;

- определение лечащим врачом оснований для плановой госпитализации в соответствии с клиническими показаниями, требующими госпитального режима, активной терапии и круглосуточного наблюдения врача (Приложение № 1)..

18. При оказании услуг гражданам в условиях амбулаторно-поликлинического учреждения используются возможности лечебно-диагностической базы учреждения для проведения необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий.

19. Амбулаторно-поликлиническая помощь предоставляется непосредственно в учреждении здравоохранения или на дому.

20. Оказание медицинской помощи осуществляется участковым врачом, врачом общей практики или специалистом в соответствии с профилем заболевания, особенностями течения заболевания и стандартами медицинской помощи. При этом используются возможности лечебно - диагностической базы учреждения и обеспечивается преемственность в оказании медицинской помощи между стационарным и амбулаторно-поликлиническим этапами.

21. Своевременность и качество оказания амбулаторно-поликлинической помощи напрямую влияют на сроки выздоровления и качество жизни пациентов.

22. Качество диагностических процедур должно определяться быстротой и точностью установления диагноза, что способствует выявлению заболеваний на ранних стадиях, их быстрому лечению и восстановлению здоровья пациентов.

23. Организация диагностических мероприятий должна обеспечивать наличие необходимого диагностического оборудования.

24. Организация помощи в период установления диагноза заключается в правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до установления окончательного диагноза. Пациентам необходимо проводить разъяснения о пагубности вредных привычек (употребление алкоголя, наркотиков, курения и так далее), которые усугубляют выявляющиеся заболевания, давать необходимые рекомендации по предупреждению или преодолению их.

25. Услуги лечебно-вспомогательных отделений (кабинетов) должны обеспечивать получение пациентами назначенных им процедур с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического состояния пациентов. Должна быть обеспечена своевременность и максимальная непрерывность получения услуги в соответствии с предписанием лечащего врача.

26. Помещения для физиотерапевтических услуг, услуг по массажу, лечебной физкультуре, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них указанных услуг с учетом специфики обслуживаемого контингента. Помещения должны быть оснащены необходимым специальным оборудованием, инвентарем, находящимся в исправном состоянии и должны соответствовать установленным санитарно-гигиеническим нормам.

27. При лечении пациента в амбулаторно-поликлиническом учреждении ведется необходимая медицинская документация, отражающая данные о состоянии здоровья пациента, а также оформляются документы, подтверждающие его временную нетрудоспособность.

**ПОРЯДОК И КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

28. Общий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется администрацией МБУЗ «Краснобродская ГБ». Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенций решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц и медицинских работников.

29. Непосредственный контроль соблюдения медицинскими работниками последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главным врачом района.

30. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Челябинской области главным врачом района осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

31. Персональная ответственность медицинского персонала, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованием законодательства.

**Порядок обжалования действия (бездействия) и решений при предоставлении муниципальной услуги на основании административного регламента**

32.  Граждане и организации вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе выполнения административного регламента по предоставлению муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

 33.  Граждане и организации могут обжаловать действия (бездействие) или решение:

- руководителей структурных подразделений МБУЗ «КГБ» - главному врачу по адресу: 652640, Кемеровская область, пгт Краснобродский, ул. Гагарина,6, с11-00 до 13-00 по средам;

- главного врача МБУЗ «КГБ» - должностным лицам администрации муниципального образования «Краснобродский городской округ» по адресу: 652640, Кемеровская обл., пгт Краснобродский, ул.Комсомольская,29 с 8-00 до 17-00 (кроме субботы и воскресенья), перерыв с 13-00 до 14-00.

34. 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.

35. Письменный ответ направляется заявителю обращения не позднее 30 дней со дня поступления письменного обращения.

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

37. 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.

Главный врач МБУЗ «Краснобродская ГБ» Ю.Н. Тяпкин

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2012 г.

Приложение № 1

К административному регламенту

Форма № 057/У-04 "**НАПРАВЛЕНИЕ НА ГОСПИТАЛИЗАЦИЮ, ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЕ ЛЕЧЕНИЕ, ОБСЛЕДОВАНИЕ, КОНСУЛЬТАЦИЮ**"

инистерство здравоохранения и социального  
     развития Российской Федерации  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  (наименование медицинского учреждения)             Медицинская документация  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_           Форма N 057/у-04\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_           утверждена приказом Минздравсоцразвития России  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_           от 22.11.2004 г. N 255  
                (адрес)

          ┌──┬──┬──┬──┬──┬──┬──┬──┬──┬──┬──┬──┬──┐  
Код ОГРН  │  │  │  │  │  │  │  │  │  │  │  │  │  │  
          └──┴──┴──┴──┴──┴──┴──┴──┴──┴──┴──┴──┴──┘

                                         Направление  
                        на госпитализацию, обследование, консультацию  
                                    (нужное подчеркнуть)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                (наименование медицинского учреждения, куда направлен пациент)

                               ┌─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┬─┐  
1. Номер страхового полиса ОМС │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │  
                               └─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┴─┘  
                                                                                         ┌──┬──┬──┐  
                                                                          2. Код льготы  │  │  │  │  
                                                                                         └──┴──┴──┘  
3. Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
4. Дата рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
5. Адрес постоянного места жительства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
6. Место работы, должность  
                           ┌──┬──┬──┬──┬──┬────────────────────────────────────────────────────────  
7. Код диагноза по МКБ     │  │  │  │  │  │  
                           └──┴──┴──┴──┴──┘  
8. Обоснование направления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность медицинского работника, направившего больного\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Ф.И.О.                                     подпись  
Заведующий отделением \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                      Ф.И.О.                    подпись  
"\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.  
             МП