Бюджетное учреждение здравоохранения

Орловской области

«Ливенская центральная районная больница»

**ПРИКАЗ**

От « 22» марта 2016г. № 143

г.Ливны

**Об утверждении административного регламента предоставления бюджетным учреждением здравоохранения Орловской области "Ливенская ЦРБ" государственных услуг по направлению оказания населению медицинской помощи.**

 В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", распоряжением Правительства РФ от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде", приказываю:

1.Утвердить административный [регламент](#Par28) предоставления БУЗ Орловской области "Ливенская центральная районная больница" государственной услуги "Оказание стационарной медицинской помощи" (приложение 1).

2.Утвердить административный [регламент](#Par327) предоставления БУЗ Орловской области "Ливенская центральная районная больница" государственной услуги "Оказание первичной медико-санитарной помощи в условиях дневных стационаров" (приложение 2).

3.Утвердить административный [регламент](#Par534) предоставления БУЗ Орловской области «Ливенская центральная районная больница" "Оказание первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях" (приложение 3).

4.Утвердить административный [регламент](#Par534) предоставления БУЗ Орловской области «Ливенская центральная районная больница» государственной услуги по оказанию скорой, в том числе скорой специализированной медицинской помощи (приложение 4).

5. Начальнику отдела информационных технологий (Добрикову В.В.) разместить административные регламенты на официальном сайте администрации БУЗ Орловской области «Ливенская ЦРБ»

6. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Черных Л.В.; заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Сезина В.А. и заместителя главного врача по детству и родовспоможению Харламову Л.А..

Главный врач Крючков А.Н.

Приложение № 1

к приказу БУЗ Орловской области «Ливенская ЦРБ»

от 22.03.2016 г. № 143

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

"ЛИВЕНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" ГОСУДАРСТВЕННОЙ

УСЛУГИ "ОКАЗАНИЕ СТАЦИОНАРНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ"

Раздел I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления бюджетным учреждением здравоохранения Орловской области "Ливенская центральная районная больница" государственной услуги "Оказание стационарной медицинской помощи" (далее по тексту - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникших при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур), а также в целях повышения качества предоставления медицинской помощи требованиям к объемам и качеству, установленными стандартами оказания стационарной медицинской помощи.

1.2. Цель оказания государственной услуги "Оказание стационарной медицинской помощи" (далее - Услуги) - проведение комплекса мероприятий по диагностике, лечению, профилактике заболеваний, в том числе острых и обострении хронических, отравлений, травм, требующих интенсивной терапии, круглосуточного медицинского наблюдения в условиях круглосуточных стационаров.

1.3. Единица измерения Услуги: 1 койко-день.

1.4. Услуга предоставляется в круглосуточном стационаре в соответствии с нормативными правовыми (правовыми) актами, регламентирующими оказание стационарной медицинской помощи (в круглосуточном стационаре).

1.5. Заявителями (получателями) государственной услуги являются лица, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации.

1.3. В круглосуточном стационаре БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" гражданам оказываются следующие виды медицинской помощи:

1.3.1. При осуществлении доврачебной медицинской помощи по:

- сестринскому делу;

- акушерскому делу;

- рентгенологии;

- анестезиологии и реаниматологии;

- диетологии;

- физиотерапия;

- сестринскому делу в педиатрии;

- гистологии;

- лабораторной диагностике;

- лечебному делу;

- лечебной физкультуре;

- медицинским осмотрам (предрейсовым и послерейсовым);

- медицинской статистике;

- медицинскому массажу;

- операционному делу;

- сестринскому делу в педиатрии;

- физиотерапии;

- функциональной диагностике.

1.3.2. При осуществлении врачебной медицинской помощи по:

- контролю качества медицинской помощи;

- терапии;

- педиатрии;

- рентгенологии;

- хирургии;

- травматологии и ортопедии;

- анестезиологии и реаниматологии;

- экспертизе временной нетрудоспособности;

- инфекционным болезням;

- кардиологии;

- неврологии;

- клинической лабораторной диагностике;

- отоларингологии;

- офтальмологии;

- общественному здоровью и организации здравоохранения;

- урологии;

- функциональной диагностике;

- ультразвуковой диагностике;

- эндоскопии.

1.3.3. При осуществлении специализированной медицинской помощи по:

- акушерству и гинекологии;

- бактериологии;

- дерматовенерологии;

- детской хирургии;

- онкологии;

- патологической анатомии;

- пульмонологии;

- медицинскому (наркологическому) освидетельствованию;

- трансфузиологии.

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги - "Оказание стационарной медицинской помощи".

2.2. Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляет бюджетное учреждение здравоохранения Орловской области "Ливенская центральная районная больница" (далее – БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ"), адрес: Орловская область, г. Ливны, ул. Капитана Филиппова 64 "а" в следующих отделениях:

1) терапевтическое отделение,

2) хирургическое отделение

3) отделение анестезиологии, реанимации и интенсивной терапии,

4) гинекологическое отделение,

5) педиатрическое отделение,

6) акушерское отделение,

7) инфекционное отделение,

8) неврологическое отделение,

9) травматологическое,

10) офтальмологическое,

11) отоларингологическое,

12) кардиологическое.

2.3. Результатом предоставления Услуги является обеспечение прав граждан на получение доступной качественной стационарной медицинской помощи в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

Максимальное время ожидания госпитализации составляет не более трех часов с момента определения показаний. Больной должен быть осмотрен в приемном отделении не позднее 30 минут с момента обращения, а при угрожающих жизни состояния - немедленно.

В случаях, когда для окончательной постановки диагноза требуются динамическое наблюдение и полный объем неотложных лечебно-диагностических мероприятий, допускается нахождение больного в палате наблюдения приемного отделения до 4 часов. За этот период больному осуществляется полный объем неотложных лечебно-диагностических мероприятий.

Экстренная медицинская помощь должна быть оказана при обращении пациента в любое время суток. Пациентам, не нуждающимся в стационарном лечении, выдаются рекомендации для амбулаторно-поликлинического лечения.

Показания к экстренной госпитализации:

а) состояния, угрожающие жизни пациентов;

б) состояния, требующие экстренных и срочных оперативных вмешательств;

в) состояния, требующие коррекции лечения в отделении реанимации и интенсивной терапии;

г) состояния, угрожающие жизни и здоровью окружающих;

д) выполнение всех обязательных обследований.

Направление на госпитализацию в стационар по экстренным показаниям осуществляет:

- фельдшер скорой медицинской помощи и фельдшерско-акушерских пунктов;

- врачи первичного звена;

- врачи-консультанты.

2.4.1. Максимальное время ожидания на плановую госпитализацию устанавливается Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (утверждается ежегодно). В отделениях стационара ведутся журналы очередности на госпитализацию. Пациенту в направлении врачом стационара указывается дата планированной госпитализации. В случае невозможности госпитализировать больного в назначенный срок врач, направивший больного на госпитализацию, обязан известить пациента не менее чем за три дня до даты плановой госпитализации и согласовать с ним новый срок госпитализации.

Максимальный срок ожидания не может превышать 1 месяц с момента записи на очередь. Направление на плановую госпитализацию осуществляют:

- врачи первичного звена;

- врачи узких специальностей поликлиник.

Плановая госпитализация осуществляется только при наличии у больного результатов диагностических исследований, которые могут быть проведены в амбулаторных условиях, и при возможности проведения необходимых методов обследования в лечебно-профилактическом учреждении.

Максимальное время ожидания определяется очередью на плановую госпитализацию.

Объем оказания помощи при плановой госпитализации определяется медико-экономическими стандартами, утвержденными в установленном порядке в соответствии с лицензией лечебного учреждения установленного образца. В случаях, когда необходимый объем помощи выходит за рамки возможности лечебного учреждения, больной должен быть переведен в другой стационар с адекватными возможностями.

2.4.2. Основным критерием окончания пребывания пациентов в стационаре является стабилизация состояния здоровья. Срок пребывания должен соответствовать медико-экономическим стандартам.

2.5. Правовые основания для предоставления Услуги:

- Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 N 5487-1;

- Закон Российской Федерации от 02.07.1992 N 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 33, ст. 1913; 1998, N 30, ст. 3613);

- Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (Собрание законодательства РФ, 2010, N 49, ст. 6422),

- Федеральный закон от 12.04.2010 N 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств" (Собрание законодательства РФ", 2010, N 16, ст. 1815);

- Федеральный закон от 30.03.1995 N 38-ФЗ "О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 14, ст. 1212; 2004, N 35, ст. 3607; 2010, N 31, ст. 4172);

- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 14, ст. 1650; 2004, N 35, ст. 3607; 2010, N 40, ст. 4969);

- Федеральный закон от 18.06.2001 N 77-ФЗ "О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2001, N 26, ст. 2581; 2004, N 35, ст. 3607; 2010, N 31, ст. 4172);

- Постановление Правительства РФ от 14.02.2003 N 101 "О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой ими должности и (или) специальности";

- Отраслевой стандарт "Система стандартизации в здравоохранении. Основные положения" (ОСТ 91500.01.0007-2001);

- Приказ Минздрава СССР от 25.03.1976 N 300 "О нормах оснащения учреждений здравоохранения санитарным автотранспортом и о режиме работы санитарного автотранспорта";

- Приказ Минздрава России от 03.08.1999 N 303 "О введении в действие отраслевого стандарта "Протоколы ведения больных. Общие требования" (ОСТ 91500.09.0001-1999);

- Приказ Минздрава России от 31.07.2000 N 299 "О введении в действие отраслевого стандарта "Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования" (ОСТ 9100.01.0004-2000);

- Приказ Минздрава России от 22.01.2001 N 12 "О введении в действие отраслевого стандарта "Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении" (ОСТ 91500.01.0005-2001);

- Приказ Минздрава России от 31.01.2001 N 18 "О введении в действие отраслевого стандарта "Порядок контроля за соблюдением требований нормативных документов системы стандартизации в здравоохранении" (ОСТ 91500.01.0006-2001);

- Приказ Минздрава России от 10.04.2001 N 113 "О введении в действие отраслевого классификатора "Простые медицинские услуги" (ОК ПМУ 91500.09.0001-2001);

- Отраслевые стандарты качества медицинской помощи, утвержденные приказами Минздравсоцразвития России;

- Типовые штатные расписания и табели оснащения учреждений здравоохранения, утвержденные приказами Минздравсоцразвития России;

- Приказы Минздравсоцразвития России о расчете натуральных норм питания, оснащения мягким инвентарем, обеспечения медикаментами;

- Гигиенические требования к устройству и эксплуатации рентгеновских аппаратов и проведению рентгенологических исследований. СанПиН 2.6.1.1192-03;

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

- постановление Правительства Орловской области от 31.12.2015 N 590 "О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Орловской области на 2016 год»

- другие нормативные правовые (правовые) акты, регламентирующие оказание медицинской помощи.

2.6. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги:

- паспорт;

- свидетельство о рождении (требуется для несовершеннолетних при отсутствии паспорта);

- паспорт родителя или законного представителя (требуется при госпитализации вместе с ребенком);

- страховой полис системы обязательного медицинского страхования Российской Федерации;

- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;

- направление на госпитализацию.

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

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

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги

Основанием для отказа в предоставлении Услуги является отсутствие документов, необходимых для получения Услуги.

Отсутствие полиса обязательного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в оказании стационарной медицинской помощи (в круглосуточном стационаре) по экстренным показаниям.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, нет.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги

Предоставление Услуги является как платным, так и бесплатным.

Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются населению в соответствии Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Орловской области.

Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в учреждении в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи или добровольного желания пациента.

2.10. Требования к помещениям предоставления государственной услуги

Помещения БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации:

наименование учреждения;

место нахождения и юридический адрес учреждения;

режим работы учреждения (круглосуточно);

телефонные номера и адрес электронной почты учреждения.

Информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители.

2.10.1. В общедоступных местах на стендах должны быть размещены сведения:

о видах медицинской помощи, оказываемых бесплатно, в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на соответствующий год;

о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости;

об условиях предоставления и получения платных медицинских услуг;

о квалификации и сертификации специалистов;

о перечне категорий лиц, имеющих право на медицинское обслуживание вне очереди;

о телефонах администрации учреждения и лиц, ответственных за предоставление стационарной медицинской помощи, а также платных медицинских услуг.

2.10.2. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и населения, и предоставление им услуг в соответствии с санитарными правилами и нормами. Здание учреждения должно быть оборудовано системами централизованного водоснабжения, канализации, электроснабжения, теплоснабжения; территория учреждения должна быть благоустроена, озеленена и освещена; по площади и техническому оснащению помещения должны отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация) и должны быть оснащены необходимым специальным оборудованием и инструментом. 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.

2.10.3. Наличие в учреждении санитарно-бытовых и административно-хозяйственных помещений (регистратура, гардероб, санузел), кабинетов врачей-специалистов и кабинетов для проведения лечебно-диагностических мероприятий и дополнительных обследований, укомплектование необходимой мебелью (в том числе медицинской) этих помещений, а также мест для размещения пациентов.

Оснащение кабинетов для проведения лечебно-диагностических мероприятий и дополнительного обследования специальным медицинским оборудованием, аппаратурой, приборами и инструментами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающими предоставление качественных услуг соответствующих видов.

2.10.4. Рабочие места сотрудников учреждения оборудуются в соответствии с требованиями действующего законодательства.

2.11. Показатели доступности и качества предоставления Услуги

Критериями оценки качества предоставления государственной услуги являются:

полнота предоставления государственной услуги в соответствии с установленными настоящим административным регламентом требованиями ее предоставления;

результативность и эффективность предоставления государственной услуги.

2.11.1. Качественную государственную услугу характеризуют:

- доступность, безопасность, адекватность и эффективность государственной услуги;

- обоснованность применяемых медицинских технологий (выполнение медицинского процесса);

- отсутствие врачебных ошибок и нарушений технологии оказания государственной услуги;

- удовлетворенность пациента медицинским обслуживанием.

2.11.2. Система показателей качества и доступности государственной услуги:

Система индикаторов качества предоставления Услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  N п/п  |  Описание индикатора качества к результатам  деятельности бюджетных учреждений  | Значение индикатора |
| 1.  | В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуг, при условиинахождения ее в доступном для потребителей месте | Да/нет  |
| 2.  | Обеспечение необходимого количества койко-дней  | не менее 1,9 в год на 1 жителя  |
| 3.  | Количество обоснованных жалоб на качество работы | не более 0,02 на 1000 пролеченных больных  |
| 4.  | Удельный вес выписанных больных с выздоровлениеми улучшением состояния здоровья  | не менее 80% от количества пролеченных больных |

БУЗ ОО "Ливенская 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.

Жалобы на предоставление Услуги с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены главным врачом БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В лечебном учреждении, где функционирует круглосуточный стационар, имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям лечебного учреждения по их требованию.

Отзывы и предложения рассматриваются еженедельно, при необходимости принимаются соответствующие меры с информированием потребителя Услуги (при наличии его контактных данных).

БУЗ Орловской области "Ливенская ЦРБ" не реже 1 раза в год организует проведение опроса потребителей Услуги о качестве и доступности Услуги в форме анкетирования.

Каждый специалист лечебного учреждения, где функционирует круглосуточный стационар, имеет соответствующее образование, сертификат, квалификационную категорию, профессиональную подготовку, владеет знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификация специалистов лечебного учреждения, где функционирует круглосуточный стационар, поддерживается на высоком уровне (обучение (не реже 1 раза в 5 лет) на курсах переподготовки и повышения квалификации, семинарами фельдшеров, сдачей тематических зачетов).

У каждого специалиста лечебного учреждения, где функционирует круглосуточный стационар, имеется должностная инструкция, устанавливающая его обязанности и права.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

3.1. Направление больных на лечение осуществляется в соответствии с медицинскими показаниями в экстренном или плановом порядке.

3.2. Для получения стационарной медицинской помощи при плановой госпитализации необходимо обратиться в приемное отделение стационара БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" в срок, указанный в направлении.

БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" должно обеспечить прием больных на госпитализацию в течение всех рабочих дней при наличии свободных спальных мест.

В срок, указанный в направлении, больной должен обратиться в приемное отделение стационара на госпитализацию и при обращении представить указанные в [пункте 2.6](#Par158) настоящего регламента документы.

Взрослые лица от 18 лет и старше госпитализируются во взрослые отделения стационаров.

Дети от 14 до 17 лет включительно (подростки) госпитализируются также во взрослые отделения стационаров.

Дети от 0 до 14 лет включительно госпитализируются в детские отделения стационаров. Одному из родителей (лиц, их замещающих) или иному члену семьи по усмотрению родителей (лиц, их замещающих), осуществляющему уход за ребенком, предоставляется право находиться с больным ребенком с получением листка временной нетрудоспособности в порядке, установленном действующим законодательством.

Один из родителей (лиц, их замещающих) или иной член семьи по усмотрению родителей (лиц, их замещающих), ухаживающий за госпитализированным ребенком в возрасте до 4 лет, обеспечивается питанием и койкой.

При поступлении в круглосуточный стационар заполняется журнал поступивших больных и карта стационарного больного (история болезни), где фиксируется время поступления больного и направительный диагноз.

При отказе от госпитализации пациенту разъясняются возможные последствия, что документально оформляется в журнале отказов от госпитализации и подписывается пациентом или его законным представителем.

3.2.1. Направление больных на плановое стационарное лечение осуществляется лечащим врачом поликлиники или врачом дневного стационара поликлиники по согласованию с заведующим отделением стационара.

Госпитализация в стационар осуществляется по медицинским показаниям: по направлению врача лечебно-профилактического учреждения, независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности; скорой медицинской помощью; при самостоятельном обращении больного по экстренным показаниям.

3.2.2. Согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, кроме случаев, предусмотренных законодательством, в отношении лиц, не достигших 15 лет, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, дают их законные представители.

В случае отсутствия законных представителей, а также когда состояние гражданина не позволяет ему выразить свою волю, решение о необходимости лечения принимает консилиум, а при невозможности собрать консилиум - непосредственно лечащий (дежурный) врач с последующим уведомлением главного врача учреждения здравоохранения. В случае оказания медицинской помощи детям до 15 лет в отсутствие их родителей или законных представителей впоследствии таким родителям или законным представителям предоставляется исчерпывающая информация о состоянии здоровья ребенка и об оказанной медицинской помощи.

3.2.3. Организация учета пациентов должна обеспечивать четкое ведение и обязательное хранение в отделении медицинской карты стационарного больного. Осмотр, диагностические исследования, лечение больного, а также ведение записи в медицинской карте стационарного больного должны вестись своевременно и регулярно.

3.2.4. Стационарная медицинская помощь предоставляется заявителям в следующих случаях, требующих круглосуточного медицинского наблюдения, применения интенсивных методов лечения:

заболевание, в том числе острое;

обострение хронической болезни;

отравление;

травма;

патология беременности, роды, аборт;

период новорожденности.

3.2.5. Объем, своевременность проведения диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяет лечащий врач.

При наличии медицинских показаний к госпитализации, непосредственно после окончания лечебно-диагностических процедур в приемном отделении, учреждение, оказывающее первичную медико-санитарную помощь, должно обеспечить размещение больного в палате профильного отделения, предоставив ему отдельное спальное место.

3.2.6. При оказании стационарной медицинской помощи:

- осуществляется содержание больных в помещениях стационаров (обеспечение помещением, спальным местом, коммунальными услугами, необходимыми лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения, бесплатным лечебным питанием, в случае необходимости (по медицинским показаниям) лечебно-профилактическим питанием по физиологическим нормам, утвержденным в установленном порядке, а также проводятся мероприятия, направленные на обеспечение безопасности больного);

- проводятся лечебно-диагностические мероприятия: проведение лабораторных и инструментальных исследований, лечебных процедур, операций, экспертизы временной нетрудоспособности, выписки документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность; при необходимости - консультации врачей-специалистов.

3.2.7. Услуги лечебно-вспомогательных отделений (кабинетов) должны обеспечивать получение заявителями назначенных им процедур с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического состояния пациентов.

3.2.8. Оказание стационарной медицинской помощи должно производиться в индивидуальном порядке, своевременно и с максимальной непрерывностью ее получения, в соответствии с предписанием лечащего врача.

3.3. Порядок получения стационарной медицинской помощи в случае оказания экстренной медицинской помощи

Направление больных на лечение в круглосуточный стационар может быть осуществлено в экстренном порядке:

по направлению врача (фельдшера) скорой медицинской помощи. Больные (пострадавшие), доставленные в стационар лечебного учреждения, незамедлительно передаются медицинскому персоналу стационара;

при личном обращении в приемное отделение учреждения, оказывающего первичную медико-санитарную помощь;

в случае неспособности больного (пострадавшего) самостоятельно передвигаться (нахождении в бессознательном состоянии) больной (пострадавший) может быть доставлен членами своей семьи (или иными лицами) или бригадой скорой медицинской помощи.

Отделение, оказывающее стационарную медицинскую помощь, при доставке больного (пострадавшего) по жизненным показаниям, не вправе отказать в оказании первичной медико-санитарной помощи. Госпитализация больного при угрожающих жизни состояниях проводится незамедлительно.

3.3.1. Объем и порядок оказания стационарной медицинской помощи устанавливается законодательством в области охраны здоровья граждан и оказывается в соответствии с утвержденными стандартами.

3.4. После прекращения пребывания в стационаре пациенту предоставляется выписка из истории болезни. По устному заявлению больного, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, ему выдаются документы, подтверждающие временную нетрудоспособность (листок нетрудоспособности, справка) в соответствии с Инструкцией, утвержденной приказом Минздравсоцразвития Российской Федерации от 01.08.2007 N 514.

VI. Формы контроля за исполнением административного

регламента за предоставлением государственной услуги

4.1. 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 лечебными отделениями, в которых оказывается Услуга, и главный врач БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ".

4.3. В лечебном учреждении, где расположен круглосуточный стационар, 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, случаи летального исхода и др.) решением главного врача БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" в лечебных отделениях могут быть проведены внеплановые проверки полноты и качества предоставления Услуги.

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

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

решений и действий (бездействия) органа,

предоставляющего государственную услугу

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

Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц структурных подразделений БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" может быть подана в простой письменной форме: по адресу: 303850 Орловская обл., г. Ливны, ул. Кап. Филиппова, 64А; в устной форме по телефону - главный врач: тел. 7-32-12, секретарь: тел. 7-33-01, заместитель главного врача по медицинской части: тел. 7-20-35, заместитель главного врача по детству и родовспоможению: тел. 7-03-03, на личном приеме заявителей, а также по электронной почте lcrb@liv.orel.ru.

5.2. Обращение, подаваемое в письменной форме, должно содержать:

- фамилию, имя, отчество заявителя;

-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 30 дней со дня поступления письменного обращения.

В результате рассмотрения жалобы на действие (бездействие) должностного лица принимается решение об удовлетворении жалобы с принятием мер к устранению выявленных нарушений и решения вопроса о наказании виновных лиц либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.4. Ответ на жалобу может быть обжалован гражданами путем обращения к главе города Ливны по адресу: г. Ливны, ул. Ленина, 7 (график приема - первый, третий понедельник каждого месяца, предварительная запись по тел. 7-19-20), заместителю главы администрации по социальным вопросам по адресу: г. Ливны, ул. Ленина, 7, каб. 27 или путем обращения в Ливенский районный суд по адресу: г. Ливны, ул. Октябрьская, 5а.

Приложение № 2

к приказу БУЗ Орловской области «Ливенская ЦРБ»

от 22.03.2016г. № 143

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

"ЛИВЕНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" ГОСУДАРСТВЕННОЙ

УСЛУГИ "ОКАЗАНИЕ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ

ПОМОЩИ В УСЛОВИЯХ ДНЕВНЫХ СТАЦИОНАРОВ"

Раздел I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления бюджетным учреждением здравоохранения Орловской области "Ливенская центральная районная больница" государственной услуги "Оказание первичной медико-санитарной помощи в условиях дневных стационаров" разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникших при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" в сфере охраны здоровья и медицинского обслуживания при предоставлении государственной услуги.

1.2. Право на получение медицинской помощи в условиях дневных стационаров имеют все лица, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации и нуждающиеся по своему состоянию в лечении или обследовании на койках дневного пребывания (далее - заявители).

1.3. Медицинская помощь в условиях дневных стационаров оказывается лицам, не нуждающимся в обследовании и лечении под круглосуточным наблюдением медицинского персонала.

Единица измерения Услуги: 1 пациенто-день.

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: "Оказание первичной медико-санитарной помощи в условиях дневных стационаров".

2.2. Государственную услугу предоставляет

Бюджетное учреждение здравоохранения "Ливенская центральная районная больница" (далее – БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ") в лице структурных подразделений:

1) стационара дневного пребывания адрес местонахождения: Орловская область, г. Ливны, ул. Капитана Филиппова 64 "а" по следующим отделениям:

- педиатрическое;

- офтальмологическое;

- хирургическое;

- травматологическое;

- патологии беременности (адрес Орловская область, г. Ливны ул. Солнечная 1а);

- гинекологическое (адрес Орловская область, г. Ливны ул. Солнечная 1а);

- наркологическое. Режим работы в 1 смену с 8.00 до 14.00, понедельник - пятница;

2) дневной стационар поликлиники, адрес местонахождения: Орловская область, г. Ливны, ул. М. Горького, 22, по отделениям:

- неврологическое;

- терапевтическое;

- хирургическое.

Режим работы отделений дневного стационара с 8.00 до 19.00, стационара дневного пребывания - с 8 до 16 часов.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

- проведение комплексного курсового лечения с применением современных медицинских технологий больных, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения;

- осуществление реабилитационного и оздоровительного комплексного курсового лечения больных, инвалидов и беременных женщин;

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

2.4.1. На госпитализацию в стационар дневного пребывания направляются пациенты с окончательно установленным диагнозом. Госпитализация в дневной стационар проводится в плановом порядке, возможно наличие очередности (не более одного месяца).

Проведение лечебно-диагностических манипуляций, лекарственное обеспечение осуществляют с момента поступления больного в стационар.

2.4.2. Пребыванию в дневном стационаре в течение трех - четырех часов подлежат больные, нуждающиеся в интенсивном амбулаторном лечении и наблюдении медицинского персонала, в том числе пациенты, нуждающиеся в проведении стационарозамещающих технологий.

2.4.3. Время, отведенное на прием заявителя в дневном стационаре (дневного пребывания), определено действующими расчетными нормативами.

2.4.4. Время ожидания приема - не более 20 минут от назначенного заявителю времени, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем заявители, ожидающие приема, должны быть проинформированы медицинскими работниками дневного стационара.

2.4.5. Очередность на плановые обследования и лечение допускается в пределах возможностей лечебно-профилактического учреждения (далее ЛПУ), где функционирует дневной стационар.

2.5. Правовые основания для предоставления гоударственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги:

- Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 N 5487-1;

- Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (Собрание законодательства РФ, 2010, N 49, ст. 6422),

- Федеральный закон от 12.04.2010 N 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств" (Собрание законодательства РФ", 2010, N 16, ст. 1815);

- Федеральный закон от 30.03.1995 N 38-ФЗ "О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 14, ст. 1212; 2004, N 35, ст. 3607; 2010, N 31, ст. 4172);

- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 14, ст. 1650; 2004, N 35, ст. 3607; 2010, N 40, ст. 4969);

- Федеральный закон от 18.06.2001 N 77-ФЗ "О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2001, N 26, ст. 2581; 2004, N 35, ст. 3607; 2010, N 31, ст. 4172);

- Федеральный закон РФ от 17.09.1998 N 157-ФЗ "Об иммунопрофилактике инфекционных болезней" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, N 38, ст. 4736; 2006, N 27, ст. 2879);

- ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 "Услуги населению. Термины и определения";

- ГОСТ Р ИСО 9000-2001 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь";

- ГОСТ Р ИСО 9001-2001 "Системы менеджмента качества. Требования";

- ГОСТ Р 52113-2003 "Услуги населению. Номенклатура показателей качества";

- ОК N 91500.09.0002-2001 "Сложные и комплексные медицинские услуги";

- ОСТ N 91500.09.0003-2001 "Сложные и комплексные медицинские услуги. Состав";

- ОСТ ТПМУ N 91500.01.000-2000 "Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования";

- Постановление Правительства РФ от 13 августа 1997 года N 1005 "Об упорядочении бесплатного обеспечения детей 1 - 2 года жизни специальными молочными смесями" (Собрание законодательства РФ", 1997, N 33, ст. 3892);

- Приказ Минздрава РФ и СР РФ от 24 сентября 2008 года N 513н "Об организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации";

- Приказ Минздрава РФ и СР РФ от 1 августа 2007 года N 514 "О порядке выдачи медицинскими организациями листков нетрудоспособности";

- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 1 декабря 2005 года N 753 "Об оснащении диагностическим оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований";

- Приказ Минздрава РФ от 5 августа 2003 года N 330 "О мерах по совершенствованию лечебного питания в лечебно-профилактических учреждениях Российской Федерации";

- постановление Правительства Орловской области от 31.12.2015 N 590 "О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Орловской области на 2016 год»

2.6. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги:

- паспорт;

- свидетельство о рождении (требуется для несовершеннолетних при отсутствии паспорта);

- страховой полис системы обязательного медицинского страхования Российской Федерации.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги

Основанием для отказа в предоставлении Услуги является отсутствие документов, необходимых для получения Услуги.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, нет.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги

Виды медицинской помощи, предоставляемой гражданам бесплатно, определены в "Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Орловской области на соответствующий год" (далее по тексту - Программа государственных гарантий).

Оказание платных медицинских услуг производится в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 13 января 1996 г. N 27 "Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями", нормативными правовыми актами города Ливны.

Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи предоставляются в БУЗ ООЗ "Ливенская ЦРБ" в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг.

2.10. Требования к помещениям предоставления государственной услуги

Учреждение и его структурные подразделения, оказывающие услуги дневного стационара, размещаются в специально предназначенных зданиях, доступных для населения, имеют вспомогательные и другие функциональные помещения. Состояние участка, зданий и помещений по своим размерам и состоянию должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, требованиям противопожарной и экологической безопасности, охраны труда. Помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг: повышенная, пониженная температура и влажность воздуха, излишняя запыленность, загрязненность, избыточный шум, вибрация и недостатком освещенности.

Техническое оснащение должно соответствовать нормам действующего законодательства. Здания и помещения обеспечиваются необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащаются средствами связи.

На все здания, сооружения, помещения и имеющееся в наличии медицинское и технологическое оборудование, автотранспортные средства, машины, приборы и аппаратуру должны быть соответствующие документы (технический паспорт, экологический паспорт, строительный паспорт, инвентаризационные описи, качественные удостоверения, сертификаты и прочие документы), которые должны содержать сведения о правилах эксплуатации, обслуживания, поддержания в работоспособном, технически исправном состоянии, а также информацию об отсутствии противопоказаний в непосредственном использовании пациентом или в предоставлении услуг населению, т.е. обеспечивать полную безопасность для жизни и здоровья в процессе использования.

При оказании медицинской помощи в установленном порядке используются зарегистрированные в России медицинские приборы, изделия медицинского назначения, инструментарий, оптика, химическая посуда, реактивы, включая красители, радиоизотопные реактивы и вещества, продукты и препараты крови и т.д. На профилактическом, диагностическом, лечебном и реабилитационном этапах медицинской помощи используются зарегистрированные в России лекарственные средства с целью профилактики (вакцины, сыворотки), диагностики (контрасты, медикаментозные тесты и т.д.)), лечения и реабилитации.

Каждый специалист должен иметь соответствующее должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей, пройти предварительный медицинский осмотр перед поступлением на работу, а также с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности. В учреждениях здравоохранения должны быть созданы условия для аттестации специалистов с периодичностью один раз в пять лет.

Основными требованиями к персоналу учреждения для получения допуска к работе, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности, разработанных ответственными за охрану труда в учреждении лицами. Работники должны знать и быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

2.11. Критерии оценки качества государственной услуги

Целью работы дневного стационара является:

- проведение комплексного курсового лечения с применением современных медицинских технологий больных, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения;

- осуществление реабилитационного и оздоровительного комплексного курсового лечения больных, инвалидов и беременных женщин.

Система индикаторов (характеристик) качества государственной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  N п/п |  Индикаторы качества государственной услуги  |  значение  индикатора  (ед.)  |
| 1.  | Общий уровень укомплектованности кадрами  | 100%  |
| 2.  | Доля медицинских работников, прошедших профессиональную сертификацию не менее 1 раза в 5 лет  | 100%  |
| 3.  | Обеспечение лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения в соответствии сутвержденными финансовыми нормативами Территориальнойпрограммы государственных гарантий на соответствующийгод  | 100%  |
| 4.  | Условия размещения пациентов в палатах должны соответствовать действующим санитарным нормам и правилам (СНиП)  |  |
| 5.  | Выполнение средних сроков лечения в соответствии снозологическими формами и регламентами  |  |
| 6.  | Отсутствие обоснованных жалоб от пациентов  |  |
| 7.  | Процент выполнения плана пациенто-дней  | 100% (в соответствии сгосударственнымзаданием)  |
| 8.  | Обеспечение выполнения показателей работы пациенто- дня лечения в соответствии с утвержденнымифедеральными и региональными нормативами  | не более 2 - 3%  |
| 9.  | Частота расхождения клинических и патолого- анатомических диагнозов  |  |

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

3.1. Направление в стационар дневного пребывания осуществляют: врачи стационара; врачи-консультанты; врачи первичного звена, включая врачей общей практики (семейные врачи).

На госпитализацию в дневной стационар и стационар дневного пребывания направляются заявители с предварительно или окончательно установленным диагнозом.

Показанием к госпитализации является состояние, не требующее круглосуточного наблюдения врача, но требующее оказания медицинских услуг в госпитальных условиях.

Объем помощи определяется в соответствии с лицензией лечебно-профилактического учреждения установленного образца. В случае, когда необходимый объем помощи выходит за рамки возможностей лечебно-профилактического учреждения, заявитель должен быть переведен в другое лечебно-профилактическое учреждение с адекватными возможностями либо должны быть привлечены компетентные специалисты.

3.2. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение заявителя.

Врач приемного покоя заполняет медицинскую карту стационарного больного гражданину при наличии у него медицинских показаний и согласии заявителя на предоставление ему государственной услуги, а также на основании личного желания гражданина.

3.3. Последующие административные процедуры:

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;

ежедневный осмотр, коррекция лечения;

проведение консультаций специалистов при необходимости и согласно медицинским стандартам;

выписка пациента с оформлением документации и выдачей на руки больному выписки из истории болезни и документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность.

3.4. Организация учета заявителей должна обеспечивать четкое ведение и обязательное хранение в отделении медицинской карты заявителя. Осмотр, диагностические исследования, лечение заявителя, а также ведение записи в медицинской карте заявителя должны вестись своевременно и регулярно.

Объем, своевременность проведения диагностических и лечебных мероприятий для конкретного заявителя определяет лечащий врач.

При наличии медицинских показаний к госпитализации, непосредственно после окончания лечебно-диагностических процедур в приемном отделении, учреждение, оказывающее первичную медико-санитарную помощь, должно обеспечить размещение больного в палате профильного отделения, предоставив ему отдельное койко-место.

3.5. После прекращения пребывания в дневном стационаре пациенту предоставляется выписка из истории болезни. По устному заявлению больного, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, ему выдаются документы, подтверждающие временную нетрудоспособность (листок нетрудоспособности, справка) в соответствии с Инструкцией, утвержденной приказом Минздравсоцразвития Российской Федерации от 01.08.2007 N 514.

VI. Формы контроля за исполнением административного

регламента за предоставлением государственной услуги

4.1. 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 ответственные лица и главный врач БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ".

4.2. В лечебном учреждении, где расположен дневной стационар, 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, случаи летального исхода и др.) решением главного врача БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" могут быть проведены внеплановые проверки полноты и качества предоставления Услуги.

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

Перечень ответственных должностных лиц:

- главный врач муниципального учреждения здравоохранения "Ливенская ЦРБ", тел. 7-32-12, секретарь тел. 7-33-01,

- заместитель главного врача по медицинской части : тел. 7-20-35,

- заместитель главного врача по детству и родовспоможению: тел. 7-03-03,

- заместитель главного врача по поликлинике, тел. 7-08-00.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

решений и действий (бездействия) органа,

предоставляющего государственную услугу

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

Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц структурных подразделений БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" может быть подана в простой письменной форме: по адресу: 303850 Орловская обл., г. Ливны, ул. Кап. Филиппова, 64А; в устной форме по телефону - главный врач: тел. 7-32-12, секретарь: тел. 7-33-01, заместитель главного врача по лечебной работе: тел. 7-20-35, заместитель главного врача по детству и родовспоможению: тел. 7-03-03, на личном приеме заявителей, а также по электронной почте lcrb@liv.orel.ru.

5.2. Обращение, подаваемое в письменной форме, должно содержать:

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- 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 30 дней со дня поступления письменного обращения.

В результате рассмотрения жалобы на действие (бездействие) должностного лица принимается решение об удовлетворении жалобы с принятием мер к устранению выявленных нарушений и решения вопроса о наказании виновных лиц либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.4. Ответ на жалобу может быть обжалован гражданами путем обращения к главе города Ливны по адресу: г. Ливны, ул. Ленина, 7 (график приема - первый, третий понедельник каждого месяца, предварительная запись по тел. 7-19-20), заместителю главы администрации по социальным вопросам по адресу: г. Ливны, ул. Ленина, 7, каб. 27 или путем обращения в Ливенский районный суд по адресу: г. Ливны, ул. Октябрьская, 5а.

Приложение № 3

к приказу БУЗ Орловской области «Ливенская ЦРБ»

от 22.03.2016 г. № 143

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

"ЛИВЕНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" ГОСУДАРСТВЕННОЙ

УСЛУГИ "ОКАЗАНИЕ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ПОМОЩИ В

АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ"

Раздел I. Общие положения

1.1. Административный регламент "Оказание первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях" (далее по тексту - Административный регламент) устанавливает порядок оказания бюджетным учреждением здравоохранения Орловской области "Ливенская ЦРБ" государственной услуги по оказанию первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях (далее по тексту – Государственная услуга).

1.2. Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества оказания и доступности Государственной услуги, определения сроков и последовательности действий при оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях.

1.3. Заявителями (получателями) государственной услуги являются лица, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации.

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги - "Оказание первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях".

2.2. Государственную услугу предоставляет

Бюджетное учреждение здравоохранения "Ливенская центральная районная больница" (далее – БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ"), адрес: Орловская область, г. Ливны, ул. Капитана Филиппова, 64 "а", тел. 7-32-12 в лице структурных подразделений:

- городской поликлиники, адрес местонахождения: Орловская область, г. Ливны, ул. М. Горького, 22, ул. Мира, 140, тел. регистратуры 7-10-43, 7-07-37;

- детской городской поликлиники, адрес местонахождения: Орловская область, г. Ливны, ул. Гайдара, 9 тел. регистратуры 3-10-96; филиал по ул. Свердлова, 58, тел. регистратуры 7-14-96;

- женской консультации - адрес местонахождения: Орловская область, г. Ливны ул. Солнечная 1а, тел. регистратуры 3-38-54.

График работы: понедельник - пятница: с 8.00 до 19.00, суббота: с 8.00 до 14.00, воскресенье - выходной.

2.3. Результатом предоставления Государственной услуги является оказание медицинской помощи получателям Государственной услуги на дому и непосредственно в БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ".

2.4. Сроки предоставления Государственной услуги указаны в разделе "Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения".

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление Государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 N 5487-1 ("Российские вести", N 174, 09.09.1993);

- Закон Российской Федерации от 02.07.92 N 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании" ("Ведомости Съезда народных депутатов РФ и Верховного Совета РФ", 20.08.1992, N 33, ст. 1913);

- Федеральный закон от 30.03.95 N 38-ФЗ "О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)" ("Собрание законодательства РФ", 03.04.1995, N 14, ст. 1212);

- Федеральный закон от 08.01.98 N 3-ФЗ "О наркотических средствах и психотропных веществах" ("Собрание законодательства РФ", 12.01.1998, N 2, ст. 219);

- Федеральный закон от 24.07.98 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ", 03.08.1998, N 31, ст. 3802);

Федеральный закон от 30.03.99 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" ("Собрание законодательства РФ", 05.04.1999, N 14, ст. 1650);

- Федеральный закон от 18.06.2001 N 77-ФЗ "О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ", 25.06.2001, N 26 ст. 2581);

- Федеральный закон от 08.08.2001 N 128-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности" ("Российская газета", N 153, 10.08.2001);

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40, ст. 3822);

- Федеральный закон от 18.10.2007 N 230-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий" ("Собрание законодательства РФ", 22.10.2007, N 43, ст. 5084);

- Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" ("Российская газета", N 274, от 03.12.2010);

- приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.11.2002 N 350 "О совершенствовании амбулаторно-поликлинической помощи населению Российской Федерации" ("Здравоохранение", N 2, 2003);

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 N 255 "О порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг" ("Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", N 51, 20.12.2004);

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 17.01.2005 N 84 "О Порядке осуществления деятельности врача общей практики (семейного врача)" ("Российская газета", N 51, 16.03.2005);

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.07.2005 N 487 "Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи" ("Российская газета", N 195, 02.09.2005);

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16.03.2007 N 172 "Об утверждении формы бланка листка нетрудоспособности" ("Российская газета", N 97, 11.05.2007);

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 24.09.2008 N 513н "Об организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации" (в редакции приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.05.2009 N 269н) ("Российская газета" N 2, 14.01.2009, "Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", N 29, 20.07.2009);

- постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 18.05.2010 N 58 "Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность" ("Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", N 36, 06.09.2010);

- постановление Правительства Орловской области от 31.12.2015 N590 "О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Орловской области на 2016 год»

2.6. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги

Для получения государственной услуги при первичном обращении получателю государственной услуги необходимо предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или свидетельство о рождении ребенка) с регистрацией по месту жительства в Российской Федерации;

- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования;

- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования. Лицам, не имеющим указанных документов, оказывается только экстренная неотложная помощь.

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

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие приема специалиста необходимого профиля в данном учреждении;

- отсутствия свободных талонов на прием к нужному специалисту;

- запись на прием снята гражданином.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания

Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе. Гарантированные виды и объем медицинской помощи, предоставляемой бесплатно, определены территориальной программой государственных гарантий оказания населению Орловской области бесплатной медицинской помощи.

2.9. Требования к помещениям, в которых осуществляется предоставление государственной услуги, порядок информирования о государственной услуге

2.9.1. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема получателей Государственной услуги.

Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему получателей Государственной услуги.

Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей Государственной услуги и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование.

Места для ожидания приема должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 4 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием.

Кабинеты для приема оснащаются табличками с информацией о фамилии, имени, отчестве и должности работников, осуществляющих прием.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений должностное лицо одновременно должно вести прием только одного получателя Государственной услуги. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более получателей Государственной услуги не допускается.

2.9.2. Информирование о правилах и ходе предоставления Государственной услуги осуществляется путем:

- личного обращения Заявителя непосредственно в соответствующее структурное подразделение БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ";

- телефонной связи по телефонам непосредственных исполнителей;

- письменного обращения на почтовый адрес: 303850, Орловская область, г. Ливны, ул. Капитана Филиппова 64 "а" либо электронный адрес: lcrb@liv.orel.ru;

- размещения информации на информационных стендах в соответствующих структурных подразделениях.

2.9.2.1. В БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" на информационных стендах, расположенных в местах приема пакета документов (регистратуры), размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению Государственной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления Государственной услуги.

2.9.2.2. При личном обращении получателей Государственной услуги и при ответах на телефонные звонки сотрудники регистратур структурных подразделений БУЗ "Ливенская ЦРБ" подробно информируют обратившихся по вопросам предоставления государственной услуги.

2.10. Показатели доступности и качества государственных услуг

Показателями доступности государственной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа граждан с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

- возможность записи на прием к врачу через Интернет на сайт единого центра записи и регистрации заявки на сайте.

Показателями качества государственной услуги являются:

- соблюдение должностными лицами БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" сроков предоставления услуги;

- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении государственной услуги;

- отсутствие жалоб со стороны заявителей на качество предоставления государственной услуги, действия (бездействие) должностных лиц БУЗ "Ливенская ЦРБ".

Раздел III. Состав, последовательность и сроки

выполнения административных процедур, требования

к порядку их выполнения, в том числе особенности

выполнения административных процедур

в электронной форме

3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала действий по Государственной услуге, является личное обращение получателя Государственной услуги в регистратуру структурного подразделения БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" с комплектом документов, указанных в [п. 2.6](#Par584) настоящего Административного регламента.

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.

Сотрудник регистратуры, уполномоченный на прием документов, устанавливает предмет обращения и проверяет полноту и качество представленных документов.

При установлении факта несоответствия представленных документов требованиям, указанным в [пункте 2.6](#Par584) настоящего Административного регламента, сотрудник регистратуры уведомляет получателя Государственной услуги о наличии несоответствий в представленных документах, объясняя содержание выявленных недостатков, и предлагает принять меры по их устранению.

В случае соответствия представленных документов требованиям [пункта 2.6](#Par584) настоящего Административного регламента сотрудник регистратуры учреждения регистрирует обращение получателя Государственной услуги, а именно: заполняет обязательную медицинскую документацию (форму "Медицинская карта амбулаторного больного", форму "Талон амбулаторного пациента") в соответствии с ведомственными нормативно-правовыми актами и выдает получателю Государственной услуги заполненную форму "Талон амбулаторного пациента" с указанием фамилии, имени, отчества врача, который будет осуществлять осмотр и назначение лекарственных средств, номера кабинета, времени приема.

3.2. При предоставлении Государственной услуги в БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" выполняется предусмотренный медицинскими стандартами оказания медицинской помощи комплекс организационно-практических мероприятий и действий, включающий в себя:

1) осмотр лечащим врачом получателя Государственнойй услуги с целью определения его состояния и установления диагноза, в том числе временной утраты трудоспособности;

2) лабораторное и инструментальное обследование граждан с целью подтверждения диагноза;

3) определение показаний к амбулаторному лечению получателя Государственной услуги, составление плана лечения в соответствии с имеющимся диагнозом и медицинскими стандартами оказания медицинской помощи;

4) при необходимости - назначение дополнительных обследований. По результатам обследований проведение коррекции лечения;

5) назначение получателю Государственной услуги повторного посещения для наблюдения и коррекции лечения, контроль клинико-лабораторных данных и данных инструментальных обследований по мере необходимости;

6) выписывание при необходимости документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность.

3.3. Виды первичной медико-санитарной помощи, оказываемой в амбулаторно-поликлинических условиях:

- оказание первой (доврачебной, врачебной) медицинской помощи при острых заболеваниях и обострениях хронических заболеваний;

- диагностика и лечение различных заболеваний и состояний;

- проведение профилактических осмотров;

- проведение лабораторных, инструментальных исследований, лечебных процедур, амбулаторных операций;

- восстановительное лечение;

- проведение плановой или по эпидемиологическим показаниям вакцинации;

- проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, выявление ранних и скрытых форм заболеваний, социально значимых болезней и факторов риска к их возникновению.

3.4. При обращении получателя Государственной услуги по телефону в регистратуру структурного подразделения БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" и вызове врача на дом - возможно предоставление Государственной услуги на дому. Сотрудник регистратуры, принимая вызов, фиксирует его в специальном журнале и сообщает получателю Государственной услуги об ориентировочном времени прихода врача на дом.

3.5. Предоставление Государственной услуги на дому обеспечивается врачами участковой сети (врачами общей практики, врачами терапевтами и педиатрами участковыми) и оказывается в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья, тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения получателя Государственной услуги);

- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

- при патронаже беременных женщин и женщин в течение послеродового периода;

- при патронаже детей до одного года;

- при необходимости наблюдения детей в возрасте до 3 лет до их выздоровления (при инфекционных заболеваниях - независимо от возраста).

3.6. Время ожидания врача не должно превышать 8 часов с момента вызова, за исключением следующих случаев:

- для детей первого года жизни время ожидания не должно превышать 3 часов;

- для детей медико-биологического риска время ожидания не должно превышать одного часа.

3.7. Предоставляя Государственную услугу на дому, врач осуществляет возможные в данных условиях виды медицинской помощи (осмотр, диагностика, оказание экстренной и неотложной помощи, назначение лечения и т.д.), а также выдает направление на проведение лабораторных исследований и сообщает дату и время приема в БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ".

3.8. В случае несоответствия представленных документов требованиям [пункта 2.6](#Par584) настоящего Административного регламента либо отсутствия необходимых документов осуществляется предоставление медицинской помощи по экстренным и неотложным показаниям (при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья).

Предоставление экстренной медицинской помощи получателю Государственной услуги, не имеющему необходимых документов, на бесплатной основе осуществляется только в день обращения. В ходе оказания экстренной медицинской помощи решается вопрос о необходимости дальнейшего лечения в стационарных условиях или амбулаторно-поликлинических условиях. Экстренная медицинская помощь оказывается до устранения угрозы жизни и (или) здоровью получателя Государственной услуги.

После оказания экстренной медицинской помощи получателю Государственной услуги, не имеющему необходимых документов, и при отсутствии у получателя Государственной услуги показаний для лечения в стационарных условиях предоставление Государственной услуги осуществляется на платной основе.

IV. Контроль за исполнением настоящего административного

регламента, ответственность за нарушение настоящего

административного регламента

5.1. Ответственность за нарушение настоящего административного регламента предусматривается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением лицами, ответственными за предоставление государственнойуслуги, положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений вышеуказанными лицами осуществляют заведующие структурными подразделениями БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ", в которых оказывается государственная услуга, и главный врач БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ".

5.3. В структурных подразделениях БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" проводятся плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе, порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги.

В исключительных случаях (наличие обращений, содержащих сведения о предоставлении государственной услуги ненадлежащего качества, решение главного врача БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" и т.д.) в структурных подразделениях БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" могут быть проведены внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги.

5.4. За решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, и действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления государственной услуги, лица, ответственные за предоставление государственной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,

осуществляемых (принятых) в ходе предоставления

государственной услуги

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

6.2. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц структурного подразделения (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной форме:

- по адресу: 303850, Орловская область, г. Ливны, ул. Капитана Филиппова, 64а;

- по телефону/факсу: 7-32-12/7-15-79.

6.3. Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения к должностному лицу на личном приеме заявителей. Прием заявителей в БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ" осуществляет главный врач, а в его отсутствие первый заместитель.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ.

В письменной жалобе заявителем в обязательном порядке указывается наименование бюджетного учреждения здравоохранения, фамилия, имя, отчество главного врача, а также свои фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

6.4. Письменная жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня ее регистрации.

6.5. Должностное лицо администрации БУЗ ОО "Ливенская ЦРБ", рассмотревшее жалобу, направляет лицу, подавшему жалобу, сообщение о принятом решении в течение 30 дней со дня регистрации жалобы по почтовому адресу, указанному заявителем в жалобе.

6.6. 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.

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

Приложение № 4

к приказу БУЗ Орловской области «Ливенская ЦРБ»

от 22.03.2016 г. № 143

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

"ЛИВЕНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" ГОСУДАРСТВЕННОЙ

УСЛУГИ "ОКАЗАНИЕ СКОРОЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ СКОРОЙ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»

1. Раздел 1. Общие положения
2. Административный регламент предоставления бюджетным учреждением здравоохранения Орловской области «Ливенская ЦРБ» государственной услуги по оказанию скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи определяет порядок предоставления государственной услуги по оказанию скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи (далее также - государственная услуга) и стандарт предоставления государственной услуги.
3. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации и иным лицам, находящимся на ее территории (далее - заявители, заявитель, больной).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1. Место нахождения учреждения: Орловская область, г. Ливны, ул. К. Филиппова, д. 64а. отделение скорой медицинской помощи: Орловская область, г. Ливны, пер. Октябрьский, д.1

Учреждение осуществляет прием обращений (вызовов) заявителей по вопросам предоставления государственной услуги в соответствии со следующим графиком:

Понедельник-воскресенье. Круглосуточно.

Контактный телефон: 03; 103.

Справочные телефоны: 8-48677-3-17-50.

Адрес электронной почты: E-mail: LCRB@liv.orel.ru.

1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги размещается учреждением в печатной и (или) электронной форме и может быть получена:

в учреждении по адресу: Орловская область, г. Ливны ул. Капитана Филиппова д.64 а

с использованием средств телефонной и электронной связи;

в сети "Интернет" в государственной специализированной информационной системе "Портал Орловской области - публичный информационный центр" по адресу: http:// [www.orel-region.ru](http://www.orel-region.ru).

II. Стандарт предоставления государственной услуги Наименование государственной услуги

1. Государственная услуга по оказанию скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи.
2. Государственную услугу предоставляет бюджетное учреждение

здравоохранения Орловскойобласти «Ливенская ЦРБ».

Учреждение не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

1. Результатом предоставления государственной услуги является своевременное и качественное оказание заявителю скорой, в том числе специализированной скорой, медицинской помощи (далее - скорая медицинская помощь).
2. Предоставление государственной услуги осуществляется:

На территории г. Ливны Орловской области - в течение 40 минут;

на территории Ливенского района Орловской области -в течение 60 минут, с момента поступления в учреждение обращения (вызова) заявителя (далее - вызов).

С учетом транспортировки больного в лечебное учреждение максимальный срок предоставления государственный услуги увеличивается не более чем на 60 минут.

1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

[Конституцией Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9004937) (Собрание законодательства Российской Федерации, 26.01.2009, N 4, ст. 445);

[Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны](http://docs.cntd.ru/document/902312609) здоровья граждан в Российской Федерации”(Собрание законодательства Российской Федерации", 28.11.2011, N 48, ст. 6724);

[Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации](http://docs.cntd.ru/document/902228011) предоставления государственных и муниципальных услуг"(Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038, N 27, ст. 3880, N 29, ст. 4291, N 30, ст. 4587) (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ);

постановлением Правительства Российской Федерации от 1 сентября 2005 [года N 546 "Об утверждении Правил оказания медицинской помощи](http://docs.cntd.ru/document/901945906) иностранным гражданам на территории Российской Федерации"(Собрание законодательства Российской Федерации, 05.09.2005, N 36, ст. 3708);

приказом Министерства здравоохранения Российской [Федерации от 20 июня 2013 года N 388н "Об утверждении Порядка оказания](http://docs.cntd.ru/document/901914782) скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи";

[Законом Орловской области от 24 марта 2005 года N 504-ОЗ "О](http://docs.cntd.ru/document/974208603) здравоохранении в Орловской области"(Собрание нормативных правовых актов Орловской области, N 26, январь-март, 2005);

постановлением Правительства Орловской области от 3 февраля 2012 года N[38 "Об утверждении Правил разработки и утверждения административных](http://docs.cntd.ru/document/473704586) регламентов исполнения государственных функций, Правил разработки и утверждения административных регламентов исполнения представления государственных услуг органами исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области и Правил проведения экспертизы проектов административных регламентов представления государственных услуг и исполнения государственных функций" (Государственная специализированная информационная система "Портал Орловской области -публичный информационный центр" по адресу: http:// [www.adm.orel.ru](http://www.adm.orel.ru));

постановлением Правительства Орловской области от 30 апреля 2009 года N[23 "Об утверждении положения о Департаменте здравоохранения и](http://docs.cntd.ru/document/473702929) социального развития Орловской области"(Государственная

специализированная информационная система "Портал Орловской области - публичный информационный центр" по адресу: http:// [www.adm.orel.ru](http://www.adm.orel.ru)).

Исчерпывающий перечень документов,необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для

предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

1. Наличие документов, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, действующим законодательством не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень документов,необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

1. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, отсутствуют.
2. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий,

представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии нормативными правовыми актами Российской Федерации, Орловской области и органов местного самоуправления Орловской области находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам, органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг в соответствии с муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ.

Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления

государственной услуги

1. Наличие документов, необходимых для предоставления государственной услуги, действующим законодательством не предусмотрено, в связи с чем оснований для отказа в их приеме не имеется.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

1. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не имеется.

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1. отсутствие медицинских показаний для оказания скорой медицинской помощи;
2. отказ больного или его законного представителя от оказания скорой медицинской помощи.

Перечень услуг, которые являютсянеобходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

1. При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, а также участие иных организаций в предоставлении государственной услуги не осуществляется.

Порядок, размер и основаниявзимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

1. Государственная пошлина и иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

1. Прием вызова осуществляется в режиме реального времени.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

1. Специалист учреждения (фельдшер по приему и передаче вызовов) осуществляет прием и регистрацию вызова в течение 10 минут с момента его поступления.
2. Электронная форма обращения об оказании скорой медицинской помощи не предусмотрена.
3. Помещения учреждения должны соответствовать всем требованиям к обеспечению безопасности труда, санитарно-эпидемиологическим и противопожарным правилам и нормативам, должны быть оборудованы местами ожидания, а также стендами для размещения справочной информации.
4. Рабочее место сотрудника учреждения оборудуется телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление государственной услуги.
5. Дополнительные требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации не предъявляются.

Показатели доступности и качества государственной услуги,в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при

предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность

получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

1. Доступность государственной услуги характеризуется следующими показателями:

размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в сети "Интернет" в государственных информационных системах "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Орловской области", "Региональный реестр государственных, и муниципальных услуг (функций) Орловской области".

1. В ходе предоставления государственной услуги возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий отсутствует.
2. Показателем качества предоставления государственной услуги является удовлетворение потребности заявителя (имеющего право на предоставление государственной услуги) в получении государственной услуги (100%).

Показатель оценки качества предоставления государственной услуги определяется в процентном соотношении количества оказанных государственных услуг к численности граждан, получающих государственные услуги за отчетный период (Кусл/Кгр х 100%).

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

1. При предоставлении государственной услуги запрос на предоставление государственной услуги от заявителей не может быть направлен в учреждение в электронной форме.
2. Государственная услуга в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.
3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных

процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении государственной услуги

1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация вызова, передача вызова выездной бригаде; выезд бригады и оказание заявителю скорой медицинской помощи. Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении к регламенту.

Прием и регистрация вызова, передача вызова выездной бригаде

1. Основанием для начала административной процедуры является вызов, поступивший в лечебное учреждение. Прием вызова осуществляет дежурный фельдшер по приему и передаче вызовов отделения скорой медицинской помощи по телефону и фиксирует его в журнале вызовов. После регистрации вызова он передается дежурной выездной бригаде скорой медицинской помощи.

Максимальный срок административной процедуры составляет 10 минут с момента поступления вызова.

Выезд бригады и оказание заявителю скорой медицинской помощи

1. Выездная бригада скорой медицинской помощи после поступления от дежурного фельдшера по приему и передаче вызовов зарегистрированного вызова осуществляет незамедлительный выезд по вызову (на место происшествия).

Время оказания скорой медицинской помощи составляет в среднем 30 минут по городу Ливны и 60 минут - в Ливенском районе Орловской области и зависит от тяжести состояния больного, характера заболевания (тяжести травмы), количества больных (пострадавших) и других факторов.

Оказание скорой медицинской помощи не осуществляется по основаниям, предусмотренным подпунктами 1, 2 пункта 14 регламента.

При наличии медицинских показаний для оказания больному скорой медицинской помощи в условиях стационара лечебного учреждения, он доставляется выездной бригадой скорой помощи в стационар лечебного учреждения.

Время транспортировки больного (пострадавшего) с места оказания скорой медицинской помощи в стационар лечебного учреждения для госпитализации в условиях Ливенского района не должно превышать 60 минут.

Транспортировка больных в тяжелом состоянии осуществляется на носилках бригадой скорой медицинской помощи.

При транспортировке больного (пострадавшего) допускается его сопровождение одним родственником или законным представителем больного.

Транспортировка детей в возрасте до 14 лет осуществляется в сопровождении родителей или их законных представителей.

При госпитализации в стационар лечебного учреждения скорой медицинской помощью больной (пострадавший) или его представители должны предъявить паспорт или другой заменяющий его документ и страховой медицинский полис в случае их наличия, отсутствие указанных документов не является основанием для отказа в оказании скорой медицинской помощи и госпитализации в стационар.

Больные (пострадавшие), доставленные в стационар лечебного учреждения, передаются незамедлительно медицинскому персоналу учреждения.

Врач (фельдшер) скорой медицинской помощи оформляет "Сопроводительный лист" (время оформления до 10 минут), в котором указывается информация о больном (пострадавшем), диагноз и объем оказанной помощи, время доставки больного в стационар.

Во время вызова сотрудник скорой медицинской помощи оформляет "Карту вызова" к больному (пострадавшему), в которой отражает состояние больного, диагноз заболевания, объем оказания медицинской помощи, показания к госпитализации, а также информирует больного (пострадавшего) или его законных представителей о характере заболевания и необходимом объеме оказания медицинской помощи.

Больной (пострадавший) или его законный представитель дают письменное согласие на оказание медицинской помощи (расписываются в "Карте вызова"). При невозможности получения письменного согласия больного ввиду тяжести его состояния или отсутствия законного представителя, письменное согласие на оказание медицинской помощи не является обязательным.

При обнаружении трупа умершего (погибшего) выездная бригада скорой медицинской помощи сообщает об этом в территориальный орган внутренних дел и фиксирует в "Карте вызова" все необходимые сведения.

Максимальный срок административной процедуры с момента регистрации вызова составляет:

1. час 40 минут в городе Ливны Орловской области;
2. часа на территории Ливенского района Орловской области.
3. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а

также принятием ими решений

Контроль за соблюдением положений регламента осуществляется руководителем учреждения или его заместителем.

1. Текущий контроль проводится в форме проверок соблюдения исполнения должностным лицом, участвующим в предоставлении государственной услуги, положений регламента, иных нормативных правовых актов и методических документов, определяющих порядок выполнения административных процедур, выявления и устранения нарушения прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.
2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется в формах:

проведения проверок;

рассмотрения обращений (жалоб) на действия (бездействие) должностных лиц учреждения, ответственного за предоставление государственной услуги. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы учреждения.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением государственной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению (жалобе) заявителя.

1. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений регламента, а также в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги.

Ответственность должностных лиц учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

1. Должностные лица учреждения, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в регламенте.
2. Персональная ответственность должностных лиц учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и

Организаций

1. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.
2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения при предоставлении государственной услуги

Информация о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, руководителя учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в учреждение в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба на решение, принятое руководителем учреждения, подается в управление здравоохранения Департамента здравоохранения и социального развития Орловской области (далее - Управление).

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно­телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Управления, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

1. Жалоба должна содержать:
2. наименование учреждения, должностного лица учреждения, либо специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
3. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
4. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения, либо специалиста;
5. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения, либо специалиста.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги являются:
2. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
3. нарушение срока предоставления государственной услуги;
4. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;
5. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
6. отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;
7. затребование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;
8. отказ учреждения, должностного лица учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых

ответ на жалобу (претензию) не дается

1. Ответ на жалобу не дается в случаях, если:
2. в жалобе (претензии) не указаны фамилия, имя, отчество заявителя (наименование организации), направившего жалобу (претензию), и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
3. в жалобе (претензии) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, при этом жалоба (претензия) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
4. в жалобе (претензии) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, а также членов его семьи;
5. текст жалобы (претензии) не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы (претензии) сообщается заявителю, направившему жалобу (претензию), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
6. в жалобе (претензии) заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в жалобе (претензии) не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель учреждения вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы (претензии) и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба (претензия) и ранее направляемые жалобы (претензии) направлялись в учреждение или на имя руководителя учреждения. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу (претензию);
7. если ответ по существу поставленного в жалобе (претензии) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

1. Приостановление рассмотрения жалобы (претензии) не предусмотрено. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования
2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы по основаниям, предусмотренным пунктом 41 регламента.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

1. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).
2. Учреждение по письменному запросу заявителя должно предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным пунктом 41 регламента.

Сроки рассмотрения жалобы

1. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

1. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:
2. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, а также в иных формах;
3. отказывает в удовлетворении жалобы в случае несоответствия требований заявителя действующему законодательству.
4. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.
5. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо учреждения, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение к типовому административному регламенту предоставления бюджетными учреждениями здравоохранения Орловской области, подведомственными Департаменту здравоохранения и социального развития Орловской области, государственной услуги по оказанию скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи

Блок-схема предоставления государственной услуги

Обращение заявителя

Прием и регистрация вызова, передача вызова выездной бригаде

Отказ в предоставлении государственной услуги

Основания для оказания скорой медицинской помощи имеются

Выезд бригады и оказаниезаявителю скороймедицинской помощи