

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
МУЗ «Бийская городская больница №3»  
предоставления муниципальной услуги**

**«Организация оказания первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях»**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент «Организация оказания первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях» определяет последовательность предоставления муниципальных услуг в области здравоохранения по оказанию первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях населению г.Бийска (далее - Регламент).

2 Единица измерения услуги:

- одно посещение;
- одна условная единица трудоемкости (УЕТ).

3. Исполнение муниципальной осуществляется Муниципальным учреждением здравоохранения «Бийская городская больница №3».

4. Настоящий регламент распространяется на услуги в области здравоохранения, предоставляемые населению муниципальными учреждениями здравоохранения г.Бийска, и устанавливает основные положения, определяющие качество предоставления услуг по амбулаторно-поликлинической помощи.

5. Настоящий регламент разработан и действует на основании следующих нормативных правовых актов:

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 N 5487-1;
- Федеральный закон от 28.06.1991 N 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 22.06.1998 N 86-ФЗ «О лекарственных средствах»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 08.08.2001 N 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Федеральный закон от 18.10.2007 N 230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 11.08.2003 N 485 «О перечне социальных показаний для искусственного прерывания беременности»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007 N 30 «Об утверждении положения о лицензировании медицинской деятельности»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 02.10.2009г N 811 «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2010 год»;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.11.2002 N 350 «О совершенствовании амбулаторно-поликлинической помощи населению Российской Федерации»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 13.10.2005 N 633 «Об организации медицинской помощи»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.07.2005 N 487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 17.01.2008 N 14 н «О Порядке ведения Федерального регистра медицинских работников-врачей-терапевтов участковых, врачей-педиатров участковых, врачей общей практики (семейных врачей) и медицинских сестер участковых врачей-терапевтов участковых, медицинских сестер участковых врачей-педиатров участковых, медицинских сестер общей практики (семейных врачей)»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.06.2009 N 377 «О неотложных мерах по обеспечению гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи»;
- Устав лечебного учреждения;
- «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров. САНПИН 2.1.3.1375-03», утвержденные Главным государственным санитарным врачом РФ 06.06.2003;
- Правила внутреннего распорядка;
- Другие нормативные акты, регламентирующие оказание услуг .

Результатом оказания первичной медико-санитарной помощи может быть оказание медицинской помощи больным на дому и в поликлинике;

Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторно-поликлинических учреждениях оказывается в соответствии со стандартами медицинской помощи.

6. Первичная медико-санитарная помощь гражданам Российской Федерации и иным лицам, находящимся на ее территории, оказывается бесплатно.

7. Финансовое обеспечение мероприятий по оказанию первичной медико-санитарной помощи жителям г.Бийска и иным лицам, находящимся на его территории, осуществляется за счет средств обязательного медицинского страхования и средств бюджета.

## **II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

МУЗ «Бийская городская больница №3» расположено по адресу:

659328, г. Бийск, ул. Петрова д.30

Телефоны: главный врач – (83854) 36-32-63

Телефоны: заместитель главного врача по поликлинической работе – (83854) 36-45-35  
регистратура поликлиники – (83854) 36-32-64.

2.Режим работы муниципального учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и правилами внутреннего

трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом муниципального учреждения, с учетом специфики предоставления конкретных видов муниципальных услуг и типа учреждения.

Для амбулаторно-поликлинических подразделений, оказывающих первичную медико-санитарную помощь устанавливается следующий режим работы:

Ежедневно с 8.00 до 18.00 часов в рабочие дни

В субботу с 8.00 до 14.00 часов

Воскресенье – выходной день

3. Информация о работе лечебно-профилактических учреждений, о порядке и правилах предоставления медицинских услуг доступна населению г.Бийска.

Состояние данной информации должно соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».

Информирование граждан осуществляется посредством:

- Медицинские регистраторы, медицинские работники во время работы учреждений, в случаях обращения потребителей по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

У входа в учреждение размещается:

- информация о наименовании лечебно-профилактического учреждения;
- информация о режиме работы учреждений.

В помещении в удобном для обозрения месте размещается информация:

- о программе государственных гарантий;
- перечень оказываемых услуг, в том числе платных с указанием прейскуранта цен;
- сведения о размещении врачей в кабинетах учреждения;
- перечень документов, которые должны предоставлять потребитель для получения муниципальной услуги;
- график приема пациентов врачами и закрепленный участок;

Пациент имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления услуги, должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

Амбулаторно-поликлиническая помощь предоставляется непосредственно в амбулаторно-поликлиническом учреждении или на дому.

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

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

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

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

Организация диагностических мероприятий должна обеспечивать наличие необходимого диагностического оборудования.

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

Помещения для физиотерапевтических услуг, услуг по массажу, 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.

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

4. Требования к условиям размещения и оснащения амбулаторно-поликлинического учреждения.

- площадь, занимаемая поликлиникой, должна обеспечивать размещение работников и населения в соответствии с санитарными правилами и нормами;

- 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.

5. Техническое оснащение амбулаторно-поликлинического учреждения

Амбулаторно-поликлиническое учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, транспортом, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг в области здравоохранения соответствующих видов.

Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Средства измерения и средства измерения медицинского назначения должны проходить проверку в установленном порядке.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающее при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены и отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

## 6. Требования к технологии оказания услуги:

При оказании первичной медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях (поликлинике) должны соблюдаться следующие требования:

Создание необходимых условий для обеспечения посещения пациентами соответствующих врачей-специалистов (размещение информации, связанной с деятельностью учреждения, оформление медицинской документации) и содействие в сборе всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния организма обратившегося за медицинской помощью пациента.

Наличие в поликлинике 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, ожидающих приема у врача-специалиста.

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.

Выполнение врачебных назначений средним медицинским персоналом (медицинскими сестрами) в соответствии с их должностными инструкциями.

Осмотр заведующим поликлиникой сложных и тяжелобольных пациентов.

Направление пациентов к врачам других специальностей при выявлении сопутствующей патологии и по показаниям.

Направление пациентов для проведения медико-социальной экспертизы при наличии у них признаков стойкой утраты трудоспособности.

Направление на госпитализацию пациентов с целью проведения диагностических исследований и лечения, требующих стационарного режима.

Соблюдение санитарно-эпидемиологических правил и нормативов: ежедневная влажная уборка, проветривание и кварцевание помещений, осуществление их текущей и заключительной дезинфекции.

Организация, оказывающая муниципальную услугу, не вправе отказать в предоставлении неотложной медицинской помощи.

Для получения первичной медико-санитарной помощи, не связанной с оказанием неотложной медицинской помощи, потребителю муниципальной услуги необходимо обратиться в регистратуру амбулаторно-поликлинического учреждения (поликлинику) по месту прикрепления. Обращение в регистратуру осуществляется в порядке очередности.

При обращении необходимо предоставить в регистратуру учреждения документ, удостоверяющий личность и страховой медицинский полис системы обязательного медицинского страхования.

После предоставления документов, медицинский работник регистратуры должен выдать обратившемуся талон на прием к врачу. В талоне должны быть указаны: фамилия, имя, отчество медицинского работника (врача), номер кабинета, дата и время приема.

В выдаче талона может быть отказано в случае обращения в амбулаторно-поликлиническое учреждение (поликлинику) не по месту прикрепления, в случае непредставления документов.

Обратившийся за медицинской помощью должен явиться на прием в указанное в талоне дату и время.

При необходимости амбулаторного лечения выдается направление на проведение медицинских процедур. В направлении указывается: наименование процедуры и номер кабинета. Выданное направление должно быть заверено подписью медицинского работника, его выдавшего.

При наличии медицинских показаний к стационарному лечению медицинский работник выдает направление на госпитализацию.

Для получения медицинского обслуживания на дому (вызов участкового врача) необходимо лично или по телефону обратиться в поликлинику.

Учреждение, оказывающая медицинскую услугу, должна обеспечить прием всех обращений (вызовов участкового врача).

При обращении указываются: фамилия, имя, отчество, причина вызова врача, контактный телефон и адрес местонахождения больного.

При установлении факта нетрудоспособности, организацией оказывающей услугу, выдается документ, удостоверяющий факт временной нетрудоспособности. При оформлении документа, удостоверяющего факт временной нетрудоспособности, обратившийся за медицинской помощью должен указать основное место работы или учебы.

### **III. Административные процедуры**

1. Структура и органы управления амбулаторно-поликлиническими учреждениями:

- лечебно профилактические учреждения возглавляет главный врач, который назначается и освобождается от должности в установленном порядке Главой администрации:
- заместитель главного врача по поликлинической работе, который назначается и освобождается от должности главным врачом
- лечебно-профилактические учреждения обозначены соответствующей вывеской.

В составе лечебно-профилактических учреждений предусмотрены:

- оперативный отдел (регистратура для приема больных, вызовов на дом),
- врачебные кабинеты для приема амбулаторных больных,
- помещение для хранения запаса медикаментов, оборудованное пожарной и охранной сигнализацией,
- площадка с твердым покрытием для стоянки автомашин, соответствующая по размерам максимальному числу автомашин, работающих одновременно.

Оперативный отдел (регистратура) лечебно-профилактических учреждений обеспечивает прием обращений (вызовов) населения и оснащен специальным оборудованием для хранения амбулаторных карт.

Последовательность предоставления услуг:

Пациент обращается в регистратуру поликлиники лично, предоставляет паспорт и медицинский полис, делает устное заявление на услугу.

Отказ на получение услуги:

-отсутствие медицинского полиса при плановом посещении больного за помощью

Пациенту выдается амбулаторный талон к специалисту.

Пациент получает заявленную услугу специалиста, направление на обследование и лечение.

При необходимости выдается больничный лист.

Завершением услуги является улучшение состояния здоровья или выздоровление пациента, что фиксируется в форме N112-У, форме N25-У и закрытие больничного листа.

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги по оказанию медицинской помощи

В лечебно-профилактических учреждениях организовано 2 уровня контроля:

1. Выборочный контроль на уровне главного врача по всем направлениям работы.
2. На уровне управления здравоохранения Администрации г.Бийска осуществляется выборочный контроль за работой амбулаторно-поликлинических учреждений.

Должностные лица за неоказание или ненадлежащее оказание медицинской помощи несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

3. Порядок обжалования действий (бездействия) при оказании первичной медико-санитарной помощи

Граждане по вопросам оказания, неоказания или ненадлежащего оказания скорой медицинской помощи могут в письменной или устной форме обратиться по адресам:

- 1) Поликлиника МУЗ «Бийская городская больница №3»  
659328, г. Бийск, ул. Петрова д.30
- 2) МУЗ «Бийская городская больница №3»  
г. Бийск ул. Петрова д.25

Заявитель имеет право на досудебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе исполнения государственной функции и обжалование в судебном порядке.

В случае не удовлетворенности заявителя действиями (бездействием) должностного лица в ходе исполнения государственной функции или ответом управления здравоохранения Администрации г.Бийска, заявитель имеет право обращения в вышестоящие организации или в суд.

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является обращение (жалоба) заявителя.

Срок рассмотрения письменного обращения, поступившего в установленном порядке, не должен превышать тридцати дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, с уведомлением заявителя, направившего письменное обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

По результатам рассмотрения обращения (жалобы) принимается решение об удовлетворении или отказе в удовлетворении требований, изложенных в обращении, о чем заявитель информируется в письменной форме (дается ответ по существу поставленных вопросов в обращении).

В результате досудебного обжалования может быть выявлено ненадлежащее исполнение должностными лицами, исполнителями муниципальных услуг функций, служебных обязанностей, совершения противоправных действий (бездействий) при

оказании государственных услуг. О мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации, в течение десяти дней со дня принятия таких мер.