

Утвержден
постановлением администрации Мирного
от « ____ » _____ 2011 г. № ____

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Оказание стационарной
медицинской помощи» в муниципальном учреждении здравоохранения
«Центральная городская больница»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент муниципальной услуги «Оказание стационарной медицинской помощи в муниципальном учреждении здравоохранения «центральная городская больница» (далее по тексту – муниципальная услуга), разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации Мирного, ее отраслевых органов, муниципальных учреждений и предприятий при предоставлении данной муниципальной услуги.

1.2. Нормативно – правовое регулирование предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими нормативными актами:

- Закон Российской Федерации от 02.07.1992г. № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании» (с изм. и доп.);

- Федеральный закон от 30.03.1995г. № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)» (с изм. и доп.);

- Федеральный закон от 08.01.1998г. № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах» (с изм. и доп.);

- Федеральный закон от 30.03.1999г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изм. и доп.);

- Федеральный закон от 18.06.2001г. № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации» (с изм. и доп.);

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

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

- Приказ Минздрава России от 03.08.1999г. № 303 «О введении в действие отраслевого стандарта «Протоколы ведения больных. Общие требования» (ОСТ 91500.09.0001-1999);

- Приказ Минздрава России от 31.07.2000г. № 299 «О введении в действие отраслевого стандарта «Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования» (ОСТ 9100.01.0004-2000);

- Приказ Минздрава России от 22.01.2001г. № 12 «О введении в действие отраслевого стандарта «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении» (ОСТ 91500.01.0005-2001);

- Приказ Минздрава России от 31.01.2001г. № 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 10.04.2001г. № 113 «О введении в действие отраслевого классификатора «Простые медицинские услуги» (ОК ПМУ 91500.09.0001-2001);

- 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.

1.3. Муниципальная услуга оказывается в следующих структурных подразделениях муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница»:

1) терапевтическое отделение – 47 койко-мест, в т.ч. терапевтических – 41, неврологических – 6 койко-мест. Отделение расположено по адресу: 164170, Архангельская область, г. Мирный, ул. Дзержинского, д. 3 строение 2, телефон: 5–04 - 55, 5 – 53 – 20 ;

2) акушерско-гинекологическое отделение – 36 койко-мест, в т.ч. коек патологии беременности – 16, гинекологических – 10, коек для беременных и рожениц – 10. Отделение расположено по адресу: 164170, Архангельская область, г. Мирный, ул. Дзержинского, д. 3, телефон: 5 – 33 – 23;

3) детское соматическое отделение – 12 койко-мест, в т.ч. педиатрических – 12 койко-мест. Отделение расположено по адресу: 164170, Архангельская область, г. Мирный, ул. Дзержинского, д. 3 строение 1, телефон: 5 – 03 – 28;

4) детское инфекционное отделение – 20 койко-мест, в т.ч. инфекционных коек для детей – 15 койко-мест, для взрослых – 5 койко-мест. Отделение расположено по адресу: 164170, Архангельская область, г. Мирный, ул. Дзержинского, д. 3 строение 3, телефон: 5 - 34 – 40 ;

1.4. В стационаре гражданам оказываются следующие виды медицинской помощи:

1.4.1. В терапевтическом отделении.

1) При осуществлении доврачебной медицинской помощи по:

- анестезиологии и реаниматологии;
- лабораторной диагностике;
- лечебной физкультуре и спортивной медицине;
- медицинской статистике;
- медицинскому массажу;
- организации сестринского дела;
- рентгенологии;
- сестринскому делу;

- физиотерапии;
 - функциональной диагностике.
- 2) При осуществлении первичной медико-санитарной помощи по:
- анестезиологии и реаниматологии;
 - кардиологии;
 - контролю качества медицинской помощи;
 - клинической лабораторной диагностике;
 - неврологии;
 - рентгенологии;
 - терапии;
 - функциональной диагностике;
 - ультразвуковой диагностике;
 - экспертизе временной нетрудоспособности.
- 1.4.2. В акушерско-гинекологическом отделении.
- 1) При осуществлении доврачебной медицинской помощи по:
- акушерскому делу;
 - анестезиологии и реаниматологии;
 - операционному делу;
 - сестринскому делу в педиатрии;
 - организации сестринского дела.
- 2) При осуществлении первичной медико-санитарной помощи по:
- анестезиологии и реаниматологии;
 - общественному здоровью и организации здравоохранения;
 - ультразвуковой диагностике;
 - экспертизе временной нетрудоспособности.
- 3) при осуществлении медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов по:
- акушерству и гинекологии;
 - неонатологии;
 - экспертизе временной нетрудоспособности;
- 4) при осуществлении специализированной медицинской помощи по:
- акушерству и гинекологии;
 - трансфузиологии.
- 1.4.3. В детском соматическом отделении.
- 1) При осуществлении доврачебной медицинской помощи по:
- медицинскому массажу;
 - организации сестринского дела;
 - сестринскому делу;
 - сестринскому делу в педиатрии;
 - физиотерапии.
- 2) При осуществлении первичной медико-санитарной помощи по:
- контролю качества медицинской помощи;
 - педиатрии;
 - физиотерапии;
 - экспертизе временной нетрудоспособности.

3) При осуществлении специализированной медицинской помощи по:
- детской кардиологии.

1.4.4. В детском инфекционном отделении.

1) При осуществлении доврачебной помощи по:

- сестринскому делу;
- сестринскому делу в педиатрии;
- физиотерапии.

2) При осуществлении первичной медико-санитарной помощи по:

- инфекционным болезням;
- педиатрии;
- контролю качества медицинской помощи;
- экспертизе временной нетрудоспособности.

1.3. Цель оказания муниципальной 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.

1.4. Единица измерения муниципальной услуги: 1 койко-день.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. В соответствии с Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Архангельской области бесплатной медицинской помощи (далее - Программа государственных гарантий) медицинская помощь оказывается гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам, лицам без гражданства при предоставлении:

Для детей до 14 лет:

- свидетельство о рождении ребенка;
- действующий полис обязательного медицинского страхования (далее - ОМС);
- паспорт (иной документ, удостоверяющий личность) одного из родителей (законного представителя) с регистрацией по месту жительства;

Для детей старше 14 лет и взрослых:

- действующий полис ОМС;
- паспорт (иной документ, удостоверяющий личность) с регистрацией по месту жительства;

2.1.2. Лицам, не имеющим вышеуказанных документов или имеющим документы, оформленные ненадлежащим образом, оказывается только экстренная и неотложная помощь по жизненным показаниям.

2.2. Условия, порядок и сроки предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Потенциальными потребителями муниципальной услуги являются лица, проживающие и находящиеся на территории муниципального образования «Мирный». При оказании медицинской услуги выполняются

предусмотренные медицинские стандарты, комплекс организационно-практических мероприятий и действий.

2.2.2. Состав муниципальной услуги:

- Проведение лечебно-диагностических мероприятий.

- При необходимости проводятся:

консультации врачей и специалистов;

лабораторные и инструментальные исследования;

лечебные процедуры;

экспертиза временной нетрудоспособности;

выписка больничного листа.

2.2.3. Условия предоставления стационарной медицинской помощи по экстренным показаниям:

- Направление на госпитализацию в стационар по экстренным показаниям осуществляет:

1) врач или фельдшер скорой медицинской помощи;

2) врачи поликлинического отделения муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница»;

3) врачи детского поликлинического отделения муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница».

- Больной должен быть осмотрен в приемном отделении не позднее 1 часа с момента обращения, а при угрожающих жизни состояниях - немедленно.

- Экстренная медицинская помощь оказывается при обращении пациента в любое время суток.

- Пациентам, не нуждающимся в стационарном лечении, выдаются рекомендации для амбулаторно-поликлинического лечения, в журнале регистрации амбулаторных больных (ф. 074-у) об этом делается запись.

- 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;

- Объем оказания помощи определяется в соответствии с лицензией и федеральными стандартами медицинской помощи. В случаях, когда необходимый объем помощи выходит за рамки возможности лечебного учреждения, больной должен быть переведен в другое лечебное учреждение с адекватными возможностями.

2.2.4. Условия предоставления плановой стационарной медицинской помощи:

- Направление на плановую госпитализацию осуществляют:

1) врачи поликлинического отделения муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница»;

2) врачи детского поликлинического отделения муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница».

- Плановая госпитализация осуществляется при наличии у больного результатов лабораторно-диагностических исследований, которые могут быть проведены в амбулаторных условиях.

- Максимальное время ожидания плановой госпитализации 1 месяц. В отделениях стационара ведутся журналы очередности на госпитализацию. Пациенту указывается планируемая дата госпитализации. В случае отсутствия возможности госпитализировать больного в назначенный срок, заведующий соответствующим отделением обязан известить пациента не менее чем за три дня до даты несостоявшейся госпитализации и согласовать с ним новый срок.

- Максимальный срок ожидания не может превышать одного месяца с момента записи на очередь.

- Объем оказания помощи при плановой госпитализации определяется врачом не ниже требований, установленных федеральными стандартами медицинской помощи и в соответствии с лицензией. В случаях, когда необходимый объем помощи выходит за рамки возможности лечебного учреждения, больной должен быть переведен в другое лечебное учреждение с адекватными возможностями.

2.2.5. Условия пребывания в круглосуточном стационаре:

- Срок пребывания в круглосуточном стационаре составляет 13 дней.

- Размещение больных производится в палаты на 2 места и более (с учетом возможности учреждения). Направление в палату пациентов, поступивших на плановую госпитализацию, осуществляется в течение часа с момента поступления в стационар.

- Питание больного, проведение лечебно – диагностических манипуляций, лекарственное обеспечение начинается с момента поступления в отделения стационара.

- Обеспечение пациентов питанием осуществляется в соответствии с нормативами закрепленного приказом МЗ РФ от 05.08.2003 № 330.

- Лечащий врач обязан информировать больного, а в случаях лечения несовершеннолетних детей в возрасте до 15 лет – его родителей или законных представителей, о ходе лечения, прогнозе, необходимом индивидуальном режиме.

- Администрация больницы обязана обеспечить хранение одежды пациента, исключая хищение и порчу, до момента выписки.

2.2.6. Порядок оказания медицинской помощи в круглосуточном стационаре:

- При госпитализации персонал отделения выясняет наличие у больного удостоверения личности, действующего полиса обязательного медицинского страхования.

- Отсутствие указанного полиса лишает пациента права на плановую госпитализацию.

2.2.7. Условия и порядок предоставления стационарной медицинской помощи лицам без определенного места жительства:

- Срок пребывания в круглосуточном стационаре составляет 13 дней.

- Плановая стационарная медицинская помощь лицам без определенного места жительства предоставляется по обращению такого лица, на основании документа, удостоверяющего личность и полиса ОМС.

- Отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в оказании стационарной медицинской помощи по экстренным показаниям.

2.2.8. Условия и порядок предоставления стационарной медицинской помощи лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории муниципального образования «Мирный»:

Порядок оказания стационарной медицинской помощи лицам без гражданства устанавливается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Срок пребывания в круглосуточном стационаре составляет 13 дней.

3. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

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

3.1.2. В отделениях стационара предусмотрены помещения (палаты) где размещаются больные, помещения приема пищи, а также помещения, для проведения необходимых лечебно-диагностических мероприятий и других мероприятий, связанных с оказанием первичной медико-санитарной и специализированной помощи гражданам в условиях круглосуточного стационара.

3.1.3. В помещениях созданы необходимые социально-бытовые условия для пребывания больных и проведения им лечебно-диагностического процесса.

3.1.4. Помещения стационаров используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержатся в технически исправном состоянии, проводятся их систематические проверки.

3.1.5. Средства измерения медицинского назначения в стационарах должны проходить поверку в порядке установленном действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Другие положения.

3.2.1. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими оказание амбулаторно-поликлинической помощи.

3.2.2. Муниципальная услуга оказывается на безвозмездной основе. Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются в соответствии с Программой государственных гарантий. Оплата медикаментов при амбулаторном лечении, за исключением случаев оказания неотложной медицинской помощи в поликлинике и на дому, производится за счет личных средств граждан (кроме категории граждан, имеющих льготы по лекарственному обеспечению).

3.2.3. Отношение между участниками процесса (пациентом и медицинским и обслуживающим персоналом учреждения) должно быть корректным,

выдержанным и вежливым. Не допускаются несправедливые и грубые высказывания как со стороны медицинского и обслуживающего персонала, так и со стороны пациента.

3.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

- Оказание медицинской помощи в стационарных условиях в соответствии с действующим законодательством.

3.4. Порядок информирования о муниципальной услуге.

3.4.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница» ответственными за организацию медицинской помощи в пределах их компетенции.

3.4.2. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного информирования;

3.4.3. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов;
- информационных стендов.

3.4.4. Информирование осуществляется по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы;
- о справочных телефонах;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения муниципальной услуги;
- о режиме работы;
- об условиях оказания медицинской помощи;
- о перечне документов, которые заявитель должен представить для получения муниципальных услуг;
- об административных регламентах и т.д.;

3.4.5. Сведения о графике работы сообщаются по телефону (приемное отделение), а также размещаются на вывесках при входе в здание.

3.4.6. Режим работы муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница» устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и правилами внутреннего трудового распорядка, с учетом специфики предоставления конкретных видов муниципальных услуг.

4. Административные процедуры

4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение гражданина в приемное отделение учреждения с целью предоставления стационарной медицинской помощи.

4.2. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры в соответствии с приложением:

- направление больных на лечение в соответствии с медицинскими показаниями в экстренном или плановом порядке
- осмотр лечащим врачом с целью определения состояния пациента и установления диагноза;
- лабораторное и параклиническое обследование граждан с целью верификации диагноза;
- подбор и назначение лечения, в соответствии с имеющейся нозологией и медицинскими стандартами;
- проведение консультаций специалистов при наличии показаний и согласно медицинским стандартам;
- проведение необходимого назначенного лечения;
- коррекция лечения;
- контроль клиничко-лабораторных данных и данных параклинических обследований согласно стандартам оказания медицинской помощи;
- проведение врачебной комиссии в случаях предусмотренных приказом № 514 Министерства здравоохранения и социального развития от 01.08.2007 года;
- выписка пациента с оформлением документации и выдачей на руки больному документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность.

5. Порядок и формы контроля над предоставлением муниципальной услуги

5.1. Текущий контроль над соблюдением и исполнением должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, также принятием решений вышеуказанными лицами, осуществляют заведующие отделениями, заместители главного врача по медицинской части и клиничко-экспертной работе.

5.2. В лечебном учреждении проводятся плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги в том числе:

- путем реализации системы ведомственного многоуровневого контроля качества в муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница» (заместитель главного врача по медицинской части, заведующий отделением, врач);
- контроль качества оказания медицинской помощи в рамках переданных полномочий в субъекты Российской Федерации по лицензированию;
- контроль за соблюдением законодательства при оказании платных медицинских услуг, определенных Программой государственных гарантий;
- комплексные проверки учреждений здравоохранения.

5.3. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании приказа от 30.04.2009 года № 141 «О реализации положений федерального закона о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при

осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

5.4. Перечень решений, которые могут быть приняты по итогам оценки фактического качества оказания муниципальной услуги:

- оформление по итогам проверки справки/акта/предписания с указанием выявленных нарушений и сроков их устранения с предоставлением в управление здравоохранения письменного уведомления об исполнении (при необходимости с приложением подтверждающих документов);

- организация внеплановой проверки для контроля устранения выявленных нарушений;

- оказание дополнительной организационно-методической помощи учреждению здравоохранения;

- применение мер дисциплинарного воздействия к руководителю муниципального учреждения здравоохранения;

- материалы проверок, проведенных в рамках реализации переданных полномочий по контролю качества оказания медицинской помощи, могут быть направлены в правоохранительные органы.

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

5.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует муниципальное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница»;

- организационно-технические условия и материально-техническое оснащение, включая оборудование, инструменты, транспорт и документацию, обеспечивающие использование медицинских технологий, разрешенных к применению Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги населению;

- наличие собственной (внутренней) и внешней систем контроля деятельности муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница».

6. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

6.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) должностных лиц в ходе предоставления заявителям муниципальной услуги.

6.2. Действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, решения должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу.

6.3. Обращение (жалоба) подается на имя главного врача муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница»;

Заявитель имеет право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу) по адресу: Архангельская область, г. Мирный, ул. Дзержинского, д. 3, тел. 5-33-20, e-mail: mirzdrav@muzcgb.ru.

6.4. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и должно содержать:

- фамилию, имя, отчество, контактный телефон гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть жалобы;
- личную подпись гражданина;
- дату.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

Обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в муниципальное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница». Решение по нему должно быть вынесено в течение 30 дней со дня регистрации. Срок рассмотрения указанного обращения может быть продлен по решению главного врача (его заместителей) до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы), с обязательным уведомлением об этом заявителя.

6.5. Ответ на обращение направляется заявителю (его законному представителю) по почтовому адресу, указанному в обращении, в пределах сроков, установленных п. 5.4 настоящего Регламента.

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

- не указаны фамилия заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст обращения, фамилия, адрес не поддаются прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

6.7. Обращение (жалоба) считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

6.8. В случае обоснованности жалобы, главный врач муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница» принимает

решение о привлечении к дисциплинарной ответственности работника, ответственного за выполнение действия (бездействия), осуществляемого в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

6.9. Гражданин вправе обжаловать решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

6.10. Гражданин может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении и нарушении положений настоящего Регламента в вышестоящие органы.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Оказание стационарной медицинской помощи в муниципальном учреждении здравоохранения «Центральная городская больница»