

Утвержден  
постановлением администрации Мирного  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2011 г. № \_\_\_\_\_

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

**1. Общие положения**

Административный регламент муниципальной услуги «Оказание скорой 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»;
- Федеральный закон от 30.03.1995г. № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;
- Федеральный закон от 08.01.1998г. № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах»;
- Федеральный закон от 30.03.1999г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 18.06.2001г. № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 14.02.2003г. № 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 25.03.1976г. № 300 «О нормах оснащения учреждений здравоохранения санитарным автотранспортом и о режиме работы санитарного автотранспорта»;
- 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. Услуга оказывается в структурном подразделении муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница» по адресу: 164170, Архангельская область, г. Мирный, ул. Кооперативная, д. 9 строение 1, телефон: 03.

1.4. Гражданам оказываются следующие виды медицинской помощи:

1) при осуществлении доврачебной медицинской помощи по:

- медицинским осмотрам (предрейсовым, послерейсовым)
- скорой медицинской помощи;

2) при осуществлении скорой медицинской помощи по:

- скорой медицинской помощи;
- транспортировке донорской крови и ее компонентов.

1.5. Цель оказания муниципальной услуги:

скорая и неотложная медицинская помощь предоставляется гражданам при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (при травмах, отравлениях, несчастных случаях, внезапных заболеваниях, родах и другое).

Муниципальная услуга осуществляется безотлагательно лечебно-профилактическими учреждениями независимо от территориальной, ведомственной подчиненности и формы собственности, медицинскими работниками.

1.6. Единица измерения муниципальной услуги: 1 выезд.

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

2.1. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Для детей до 14 лет:

- оригинал полиса обязательного медицинского страхования (далее по тексту – ОМС).

Для детей старше 14 лет и взрослых:

- полис ОМС с указанием даты и номера договора страховой организации с застрахованным, продлением срока действия договора на текущий год;

- оригинал документа, удостоверяющего личность.

Лицам, обратившимся при состояниях, угрожающих жизни пациента и здоровью окружающих муниципальная услуга оказывается без указанных документов при первом обращении.

2.1.2. Отсутствие полиса ОМС и документа, удостоверяющего личность, не является причиной отказа в оказании гражданину скорой медицинской помощи.

2.1.3. 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 МО «Мирный». При оказании муниципальной услуги выполняются предусмотренные медицинские стандарты, комплекс организационно-практических мероприятий и действий.

2.2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- осмотр пациента;
- установление диагноза основного и сопутствующих заболеваний,
- организацию лечебно-диагностических, профилактических и санитарно-гигиенических мероприятий;
- обеспечение в полном объеме экстренных и неотложных мероприятий;

- сопровождение пациента на следующий этап оказания медицинской помощи в случае непосредственной угрозы жизни и здоровью;

- обеспечение противоэпидемических и карантинных мероприятий;

- оформление медицинской документации в соответствии с установленными требованиями.

2.2.3. Скорая и неотложная медицинская помощь предоставляется гражданам при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (при травмах, отравлениях, несчастных случаях, внезапных заболеваниях, родах и другое).

2.2.4. Скорая и неотложная медицинская помощь осуществляется безотлагательно независимо от территориальной, ведомственной подчиненности и формы собственности, медицинскими работниками, а также лицами, обязанными ее оказывать, в виде первой помощи по закону или специальному правилу (наложение жгута при кровотечении, наложение шин при травмах, искусственное дыхание, непрямой массаж сердца и т.п.).

2.2.5. Отделение скорой медицинской помощи муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница» обеспечивает:

- полную доступность скорой медицинской помощи для населения муниципального образования «Мирный» и иных лиц, находящихся на его территории, в любое время суток;
- оперативность и своевременность оказания всех видов экстренной медицинской помощи на догоспитальном этапе;
- обеспечение срочной госпитализации в соответствующее медицинское учреждение, в зависимости от профиля повреждения или заболевания.

2.2.6. Скорая медицинская помощь всем гражданам оказывается бесплатно.

2.2.7. Отделение скорой медицинской помощи принимает и обслуживает вызовы круглосуточно. Обслуживание вызовов скорой медицинской помощью осуществляется бесплатно, независимо от гражданства и ведомственной принадлежности пациента. Выезд скорой медицинской помощи производится в следующих случаях:

- при несчастных случаях (различные виды травм, ранения, ожоги, поражения электротоком и молнией, обморожение, утопление, попадание инородных тел и т.п.), отравлениях и суицидальных попытках;
- при внезапных заболеваниях, угрожающих жизни больного (остро развившиеся нарушения деятельности сердечно – сосудистой и центральной нервной системы, органов брюшной полости, дыхательной системы, моче – половой системы и т.п.);
- при заболевании, когда состояние больного требует оказания экстренной помощи (желудочные, легочные, маточные и обильные носовые кровотечения; внезапно возникшие боли в животе и т.п.);
- при массовых катастрофах и стихийных бедствиях, когда имеются пораженные и раненные пациенты, или есть угроза появления таковых;
- при родах, произошедших вне стационара, для перевозки рожениц из квартир и общественных мест в родовспомогательные учреждения, при жалобах на внезапное ухудшение состояния беременной женщины (появление резкой головной боли, одышки, болей в животе и пояснице и т.п.);
- при психических нарушениях, когда имеется опасность для жизни больного или лиц его окружающих;
- при необходимости экстренной транспортировки больных из одного лечебно – профилактического учреждения в другое, нуждающимся в специальном транспорте и в обязательном сопровождении медицинским персоналом, требующим проведения лечебных мероприятий при перевозке, новорожденных детей вместе с их матерями;

2.2.8. Лица с повышением температуры тела подлежат обслуживанию врачами поликлиник в установленные часы их работы, за исключением детей и подростков с внезапным повышением температуры и ухудшением общего

состояния. В остальные часы суток, в выходные и праздничные дни скорая медицинская помощь может быть вызвана к больным с внезапным повышением температуры и ухудшением общего состояния.

2.2.9. Вызов скорой медицинской помощи осуществляется заявителем по телефону или непосредственно на станции скорой медицинской помощи. Лицо (заявитель), вызывающее скорую медицинскую помощь, должно правильно и точно ответить на вопросы дежурного сотрудника, принимающего вызов, обозначив: фамилию, имя, отчество, пол, возраст, адрес больного, причину вызова и другую необходимую информацию, так как это важно для своевременного и качественного оказания медицинской помощи. В случае невозможности предоставления данной информации, скорая помощь обязана принять вызов с уточнением места нахождения пациента. Дежурный сотрудник. Принявший вызов, сообщает заявителю время приема вызова и свою фамилию. Время приема вызова определяется по контрольным часам, находящимся на видном месте.

2.2.10. В случаях, когда на станцию скорой медицинской помощи поступает одновременно несколько вызовов, по которым требуется выезд скорой медицинской помощи, а возможности для их одновременное обслуживания на данное время нет, первоочередность выезда по каждому случаю определяет дежурный врач или фельдшер смены.

2.2.11. Случаи, по поводу которых выезд скорой медицинской помощи не осуществляется, и вызов дежурным сотрудником не принимается:

- при заболеваниях, не требующих скорой и неотложной медицинской помощи, или когда заболевший по своему состоянию способен лично обратиться в лечебное учреждение;

- для выполнения лечебных процедур, которые назначены в порядке проведения систематического, планового лечения врачами поликлиник (выполнения инъекций, перевязок, рентгенологического или лабораторного исследования и т.д.)

- для осмотра трупа в случае установленной смерти, оформления справки о смерти;

- для установления алкогольного опьянения и производства наркологических экспертиз;

- для производства судебно-медицинских экспертиз и освидетельствования (телесные повреждения);

- для доставки больного в стационар по направлению врача поликлиники, или домой, если больной не нуждается в активном медицинском наблюдении при транспортировке.

2.2.12. Сопровождение больного или пострадавшего родственником или лицом близким к заболевшему (пострадавшему) допускается только с разрешения врача (фельдшера) скорой медицинской помощи.

2.2.13. Лица, производящие заведомо ложные вызовы (вызов к несуществующему пациенту и т.д.) скорой медицинской помощи, несут административную и материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

### 2.3. Другие положения.

2.3.1. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими оказание скорой медицинской помощи.

2.3.2. Муниципальная услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.3.3. 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.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги:

- Оказание скорой медицинской помощи в соответствии с действующим законодательством;

2.5. Порядок информирования о муниципальной услуге.

2.5.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница», ответственными за организацию медицинской помощи.

2.5.2. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного информирования;

2.5.3. Информирование осуществляется с использованием:

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

2.5.4. 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.;

2.5.5. Устанавливается круглосуточный режим работы.

## **3. Административные процедуры**

3.1. Основанием для начала оказания административной процедуры является вызов скорой медицинской помощи.

3.2. Процедура муниципальной услуги включает в себя следующие административные действия (приложение №1):

- своевременный прием вызова;

- своевременное выезд и прибытие бригады на место события;
- первичное обследование пациента, которое включает в себя постановку первичного диагноза на месте события, формирование дальнейшего плана действий бригады;
- проведение медицинских процедур, которое включает в себя осуществление медицинских процедур по купированию критических состояний, приступов ухудшения течения хронических заболеваний, стабилизация состояния;
- транспортировка под наблюдением фельдшера, врача пациента в стационарное лечебно-профилактическое учреждение для прохождения дальнейшей диагностики и лечения, родов;
- транспортировка крови;
- дежурство в местах массового скопления жителей по обращению сторонних организаций и органов местного самоуправления муниципального образования «Мирный», в том числе:
  - в местах массовых гуляний;
  - в местах проведения спортивных соревнований;
  - в местах проведения пикетов и митингов;
  - на месте ЧС и происшествий.

3.3. В задачи отделения скорой медицинской помощи не входит:

- проведение плановых медицинских процедур по месту нахождения пациента;
- выписка рецептов, больничных листов;
- выдача заключений о смерти.

#### **4. Порядок и формы контроля над предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Контроль за исполнением настоящего Регламента осуществляет заместитель главного врача по медицинской части муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница».

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

- путем реализации системы ведомственного многоуровневого контроля качества в учреждении (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.

4.3. 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».

4.4. 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.

4.5. В случае выявления нарушений в ходе исполнения настоящего Регламента по результатам проведенных проверок виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. 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 Учреждения.

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

5.1. Обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в процессе предоставления муниципальной услуги, может осуществляться во внесудебном и судебном порядке.

5.2. Внесудебное (досудебное) обжалование осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.3. Заинтересованное лицо вправе обратиться с обращением (жалобой) лично или направить его по почте: Архангельская область, г.Мирный, ул.Дзержинского, д. 3, тел. 5-33-20, e-mail: mirzdrav@muzcgb.ru.

5.4. В письменном обращении (жалобе) указываются:

- фамилия, имя, отчество заинтересованного лица;
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- контактный почтовый адрес;
- предмет обращения (жалобы);
- личная подпись заинтересованного лица;

Заявитель в подтверждении своих доводов вправе прилагать к обращению (жалобе) копии документов и другие необходимые материалы.

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.

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

5.6. Обращение (жалоба) не подлежит рассмотрению и возвращается гражданину в случаях, если:

- 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;

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

5.8. В случае обоснованности жалобы, главный врач Учреждения принимает решение о привлечении к дисциплинарной ответственности

работника, ответственного за выполнение действия (бездействия), осуществляемого в ходе предоставления Услуги, в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

5.9. Гражданин вправе обжаловать решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги, и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления Услуги, в судебном порядке.

5.10. 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 скорой медицинской помощи в муниципальном учреждении здравоохранения «Центральная городская больница»**