

Зам. гл. врача ГБУ №10 ГБУ РО «ОКБ»
О.М. Митряев
« » 2021г.



**Административный регламент
предоставления государственной услуги
«Организация оказания первичной медико-санитарной помощи
в ГБУ РО «ОКБ» подразделение «Городская больница №10»**

I. Общие положения

1. Административный регламент определяет последовательность предоставления государственных услуг в области здравоохранения по оказанию первичной медико-санитарной помощи населению и разработан в целях повышения качества и доступности предоставления данных государственных услуг.
2. Настоящий регламент разработан и действует на основании следующих нормативных правовых актов: Конституция Российской Федерации;
 - Федеральный закон от 21. 11. 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
 - Постановлениями Правительства Российской Федерации О программе Государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.
 - Постановлениями Правительства Рязанской области Об утверждении территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим в Рязанской области бесплатной медицинской помощи (далее Программа государственных гарантий).
 - Федеральным законом от 12.04.2010 N 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств (в редакции ФЗ от 30.12.2008 № 309-ФЗ).
 - Федеральным законом от 08.01.1999 г. № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах».
 - Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (последняя редакция).
 - Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (последняя редакция).
 - Федеральным законом от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и дополнениями).
 - 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 Российской Федерации от 15.05.2012 N 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи населению»;
 - Приказ МЗ РФ от 31.07.2020 г. N 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»
 - Приказ МЗ РФ от 15.12.2014 г. N 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению»

- Устава ГБУ РО «ОКБ» и действующей Лицензии
- Иными действующими нормативно-правовыми актами Министерства здравоохранения РФ.

II. Требования к порядку предоставления государственной услуги.

1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

Общие условия предоставления медицинской помощи.

1.1. Режим и графики работы:

Поликлиника № 1 расположена по адресу г. Рязань ул. Крупской д. 26. Контактные телефоны:

- заведующий поликлиникой – 35-05-39;
- заведующие терапевтическими отделениями – 35-07-49; 37-72-42, 35-03-75;
- регистратура поликлиники – 35-00-88;
- вызов врача на дом – 35-07-22.

Режим работы:

- Ежедневно с 8.00 до 20.00 часов в рабочие дни (регистратура с 7.30-19.30);
- В субботу, воскресные и праздничные дни с 8.00 до 14.00 часов.

Поликлиника № 2 расположена по адресу г. Рязань ул. Белякова д. 7. Контактные телефоны:

- заведующий отделением – 33-50-06;
- регистратура поликлиники – 33-53-24.

Режим работы:

- Ежедневно с 8.00 до 20.00. в рабочие дни (регистратура с 7.30-20.00.);
- В субботу с 8.00 до 14.00 часов.

Филиал Поликлиники № 2 расположен по адресу г.Рязань, ул. Дягилевская, д.54/64

Режим работы:

- Ежедневно с 8.00 до 15.00. в рабочие дни.
- Телефон - 93-13-32

1.2. Приём вызовов:

- участковых терапевтов: 8.00 - 12.00;
- дежурных терапевтов: 12.00 – 17. 00;

1.3. Информирование граждан:

- непосредственное разъяснение медицинскими регистраторами и другими медицинскими работниками о порядке оказания государственной услуги при личном обращении граждан и по телефону;

- размещение в учреждение информации о наименовании лечебно-профилактического учреждения, о режиме работы учреждения;

- размещение в помещении в удобном для обозрения месте информации о программе государственных гарантий, перечня оказываемых услуг, в том числе платных с указанием прейскуранта цен, сведений о размещении врачей в кабинетах учреждения, перечня документов, которые должны предоставлять граждане для получения государственной услуги, графика приема пациентов врачами.

Полная информация о работе поликлиники представлена на сайте лечебного учреждения: www.gkb10.medgis.ru

1.4. Пациенты обслуживаются в регистратуре в порядке живой очереди. Право на **внеочередное оказание медицинской помощи** имеют следующие категории граждан:

- инвалиды войны;

- участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним граждане;
- ветераны боевых действий;
- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда";
- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;
- члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- Члены семей (супруга (супруг), родители, дети в возрасте до 18 лет, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, и дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, по очной форме обучения), Героев или полных кавалеров ордена Славы, которым установлена ежемесячная денежная выплата;
- Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации и полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- Вдовы (вдовцы) Героев Социалистического Труда, Героев Труда Российской Федерации или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступившие в повторный брак (независимо от даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации или полного кавалера ордена Трудовой Славы);
- граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалиды вследствие чернобыльской катастрофы,
- граждане, получившие суммарную (накопленную) эффективную дозу облучения, превышающую 25 сЗв (бэр);
- граждане, получившие лучевую болезнь, другие заболевания, включенные в перечень заболеваний, возникновение или обострение которых обусловлено воздействием радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, а также ставшие инвалидами вследствие воздействия радиации;
- бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- реабилитированные лица и лица, пострадавшие от политических репрессий;
- лица, награжденные знаком "Почетный донор России";
- социальные работники, занятые в организациях социального обслуживания Рязанской области, при исполнении служебных обязанностей;
- многодетные семьи;
- инвалиды I и II группы, дети инвалиды, дети, один из родителей которых является инвалидом;
- иные категории граждан, имеющих право на внеочередное получение медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В регистратуре выделены отдельные окна для записи: к узким специалистам, к участковым терапевтам, для приема вызовов на дом и для пациентов, имеющих право на внеочередное получение амбулаторно-поликлинической помощи. Старший медицинский администратор организует работу по распределению потоков пациентов. В целях улуч-

шения работы регистратуры и уменьшения очередей старшая медсестра поликлиники принимает меры по усилению регистратуры за счет перераспределения временно свободного среднего медицинского персонала.

Прием пациентов осуществляется при предъявлении паспорта, страхового полиса или на основании базы данных прикрепленного к амбулаторно-поликлиническому учреждению застрахованного населения и документа, удостоверяющего личность; экстренная медицинская помощь оказывается без предъявления указанных документов.

Прием у врача осуществляется в часы его работы по предварительной записи или в порядке очередности. Медицинская помощь в экстренной и неотложной форме оказывается вне записи на прием к врачу и вне очередности.

Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется лечащим врачом в соответствии с порядками и на основе стандартов оказания медицинской помощи, утверждаемыми в соответствии с действующим законодательством.

Допускается наличие очереди при проведении плановых диагностических и лабораторных исследований, сроки ожидания не должны превышать сроки ожидания, указанные в Террпрограмме.

III. Организация приема амбулаторных больных в поликлинике.

Прием у врача осуществляется в часы его работы в порядке предварительной записи или очередности, кроме оказания экстренной или неотложной помощи.

Прием врачами – терапевтами участковыми осуществляется не более чем через 24 часа с момента обращения пациента в поликлинику ГБУ РО ОКБ подразделение «ГБ № 10».

Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи осуществляется:

- по направлению врача - терапевта участкового, врача – специалиста,
- в случае самостоятельного обращения гражданина в поликлинику с учетом порядков оказания медицинской помощи.

Запись на прием к врачам – терапевтам участковыми и врачам-специалистам осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру, по телефону, самостоятельно через электронные терминалы (инфоматы), через личный кабинет портала «Госслуги». Количество талонов на первичный прием и количество талонов на повторный прием регулируются врачом-специалистом под контролем заведующих отделениями, не использованные талоны для повторных больных ежедневно сдаются в регистратуру. Поводом для консультации специалиста является наличие проблемы у пациента, которую не может решить лечащий врач. При отсутствии талона на прием к врачу-специалисту лечащий врач лично согласовывает возможность приема пациента в день обращения или в другой день. Вопросы приема пациентов врачами-специалистами при отсутствии талонов амбулаторного приема при наличии показаний регулируются заведующими отделениями и заведующим поликлиникой.

Иногородным больным медицинская помощь предоставляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28.02.2019 № 108н "Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования" и разъяснениями к нему.

Плановая медицинская помощь иностранным гражданам оказывается в соответствии с ПП РФ от 06.03.2013г N 186 "Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации" (далее - Постановление Правительства N 186).

Направление пациентов на обследование, на консультацию к специалистам в другие медицинские организации осуществляется при наличии показаний по решению врачебной комиссии.

Медикаментозное лечение осуществляется на основании стандартов медицинской помощи и перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных средств и изделий медицинского назначения, утверждаемых в соответствии с действующим законодательством.

Все виды платных осмотров проводятся в специально отведенное время, не совпадающее со временем основного приема.

В повседневной работе максимально используются возможности доврачебного кабинета: измерение внутриглазного давления, остроты зрения, артериального давления, роста, веса, оформление справок, направление на обследование при госпитализации, консультации в другие лечебные учреждения.

Медицинские сестры амбулаторного приема во время ожидания пациентов приема у врача проводят их сортировку с целью определения нуждаемости в первоочередном приеме, направления на ФЛГ, в кабинет доврачебного приема, в кабинет онкопрофосмотра.

IV. Организация оказания помощи по экстренным и неотложным показаниям.

Приём пациента **по экстренным показаниям** при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, осуществляется **немедленно**. Приём при оказании первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме осуществляется не более чем через 2 часа с момента обращения пациента в медицинскую организацию.

Амбулаторная медицинская помощь в экстренной и неотложной форме оказывается без предварительной записи, вне общей очереди всех обратившихся и независимо от прикрепления пациента к поликлинике. Отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме.

V. Организация предоставления медицинской помощи на дому.

Вызовы врача на дом, поступившие от пациентов и переданные из ГБУ РО "Станция скорой и неотложной медицинской помощи" обслуживаются в тот же день. При передаче вызова из ГБУ РО «Городская станция скорой медицинской помощи» в порядке оказания неотложной медицинской помощи на дому время ожидания врача не превышает 2 часов.

Врачи специализированного приёма обслуживают пациентов на дому по направлению участковых врачей. Выезд врачей-специалистов и среднего медицинского персонала поликлиники и диагностических подразделений на дом осуществляется в порядке, определенном администрацией ГБУ № 10

Поликлиническое отделение № 1:

- | | |
|-----------------------|--|
| - Невролог: | - вторник, четверг с 12.30 до 14.00; |
| - Хирург: | - понедельник, среда с 09.00 до 10.30; |
| - Другие специалисты: | - пятница с 10.00 до 12.00. |

Поликлиническое отделение № 2:

- | | |
|--|---------------------|
| - Другие специалисты: | - по необходимости; |
| - Медицинская сестра для забора крови из вены: | - по необходимости. |

При необходимости выезд врача-специалиста и среднего медицинского персонала на дом может осуществляться в любое время в течение рабочего дня по решению заведующего поликлиническим отделением.

VI. Организация проведения диагностического обследования.

Флюорографическое обследование осуществляется в день обращения по направлению врача без предварительной записи первая смена с 8.00 - 13.30, вторая смена с 14.00 -

18.00 часов. Направления на рентгенологическое обследование, функциональные исследования, лабораторные анализы, ультразвуковые исследования и прочие лабораторные и инструментальные исследования оформляются участковым врачом-терапевтом, врачами-специалистами с выдачей талонов на конкретную дату и время непосредственно в кабинете врача или через регистратуру.

Допускается наличие очереди при проведении плановых диагностических и лабораторных исследований.

Срочность проведения лабораторных и диагностических инструментальных исследований определяется лечащим врачом с учетом медицинских показаний. Срок ожидания проведения диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи - не более 14 календарных дней со дня назначения; проведения компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи - не более 14 календарных дней, а для пациентов с онкологическими заболеваниями – не более 7 календарных дней со дня назначения.

Вопросы срочного диагностического обследования при отсутствии талонов на исследование регулируются заведующими отделениями и заведующим поликлиникой.

Направление пациентов на обследование в другие медицинские организации осуществляется при наличии показаний по решению врачебного консилиума.

VII. Порядок направления на госпитализацию.

Направление пациента на плановую госпитализацию осуществляется лечащим врачом в соответствии с клиническими показаниями, требующими госпитального режима, активной терапии и круглосуточного (ежедневного) наблюдения врача. В направлении на плановую госпитализацию отражаются результаты диагностических исследований, которые могут быть проведены в амбулаторных условиях. Направление подписывается лечащим врачом и заведующим отделением (заместителем главного врача медицинской организации).

Сроки ожидания оказания специализированной стационарной помощи не должны превышать сроков, указанных в Террпрограмме.

Плановая госпитализация регулируется администрацией медицинской организации, данные о больном, заносятся в лист ожидания (журнал плановой госпитализации). В случае невозможности госпитализировать больного в назначенный срок администрация медицинской организации обязана известить пациента не менее чем за три дня до даты планируемой госпитализации и согласовать с ним новый срок госпитализации.

При необходимости срочной госпитализации она осуществляется по согласованию зав. отделением поликлиники с заведующим профильным отделением стационара.

VIII. Порядок направления на бюро МСЭ.

Направление гражданина на медико-социальную экспертизу осуществляется после проведения необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий при наличии данных, подтверждающих стойкое нарушение функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами. Пакет документов необходимых для направления на медико-социальную экспертизу подготавливается лечащим врачом в двухнедельный срок, оформленный пакет документов выдается пациенту на руки по решению ВК в трехдневный срок.

III. Порядок и форма контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги

Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками ГБ № 10 положений настоящего Административного регламента, а также отраслевых нормативно-методических указаний и правил в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Рязанской области.

Контроль полноты и качества исполнения государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц ГБ № 10.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения прав заявителей к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Рязанской области. Проверки могут быть плановыми, внеплановыми и по конкретному обращению заявителя.

Для оценки деятельности специалистов используются разработанные показатели, определяющие результативность и эффективность качества оказания медицинской помощи. Ежемесячно осуществляется мониторинг показателей врачей специалистов с определением итогового показателя качества работы. Итоговый показатель качества работы определяет размер стимулирующих выплат из средств, направляемых на повышение доступности амбулаторной медицинской помощи.

IV. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления государственной услуги

Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц ГБУ РО «ОКБ» подразделения «Городская больница № 10», осуществляемых в ходе выполнения настоящего Административного регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В обращении заявитель должен указать:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть жалобы;
- личную подпись, дату.

При необходимости к обращению могут быть приложены документы и материалы, подтверждающие суть жалобы и их копии.

Администрация ГБ № 10 ГБУ РО «ОКБ»:

- обеспечивает объективное, всестороннее, полное рассмотрение обращения;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту, нарушенных прав и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается главным врачом ГБУ РО «ОКБ» или заместителем главного врача по «ГБ №10».

Ответ на жалобу, поступившую в ГБУ РО «ОКБ» подразделение «Городская больница №10», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба, поступившая в ГБУ РО «ОКБ» подразделение «Городская больница №10», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях главный врач ГБУ РО «ОКБ» вправе в установленном порядке продлить срок рассмотрения жалобы, но не более чем на 10 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

Если в письменной жалобе не указаны фамилия, имя, отчество автора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес прочитывается.

Действия персонала ГБУ РО «ОКБ» подразделения «Городская больница № 10» могут быть обжалованы у главного врача учреждения в течение одного месяца со дня предоставления государственной услуги.