



АДМИНИСТРАЦИЯ МОЖАЙСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.10.2012 № 2548-П

г. Можайск

**Об утверждении административного регламента предоставления
муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской помощи»**

В целях доступного и качественного исполнения муниципальной услуги, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановления Главы Можайского муниципального района от 20.04.2011 № 546-П «Об утверждении перечня муниципальных услуг (функций) Можайского муниципального района», постановления Главы Можайского муниципального района от 01.07.2011 № 1010-П «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг отраслевыми (функциональными) органами администрации Можайского муниципального района», Устава Можайского муниципального района Московской области,
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской помощи» прилагается.
2. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Новая жизнь» и разместить на официальном сайте администрации Можайского муниципального района.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Можайского муниципального района Лузяну М.П.

Глава Можайского
муниципального района

Д.М. Беланович

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Можайского муниципального района
от « 22 » 10 2012 № 2548-П/2012г

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Оказание скорой медицинской помощи»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Оказание скорой медицинской помощи» (далее - муниципальная услуга).

1.2. Настоящий Административный регламент (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги; определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу. Настоящий Регламент распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую Муниципальным учреждением здравоохранения Можайского муниципального района «Можайская центральная районная больница» и Муниципальным учреждением здравоохранения Можайского муниципального района «Уваровская районная больница» (далее - Учреждения).

МУЗ «Можайская ЦРБ»:

143200, Московская область, г. Можайск, ул. Амбулаторная д.1.

Административные тел: 8(49638) 2-13-27, 2-36-15.

Диспетчер отделения скорой медицинской помощи, тел.: 03

График работы: муниципальная услуга оказывается круглосуточно.

Сайт Учреждения: www.mozstb.ru

МУЗ «Уваровская РБ»:

143260, Московская область, Можайский район, п. Уваровка, ул. Урицкого д. 3.

Административные тел: 8(49638) 7-59-55, 7-53-72.

Диспетчер отделения скорой медицинской помощи, тел.: 03

График работы: муниципальная услуга оказывается круглосуточно.

Сайт Учреждения: www.UVARRB.ru

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 - ФЗ «О персональных данных»;
- Ежегодным постановлением Правительства Российской Федерации
- О программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.11.2004 № 179 «Об утверждении порядка оказания скорой медицинской помощи»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 26.03.1999 № 100 «О совершенствовании организации скорой медицинской помощи населению Российской Федерации»;

* 002342

- Ежегодным постановлением Правительства Московской области «О Московской областной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи».

1.5. Настоящий Регламент устанавливает основные требования, определяющие качество и порядок предоставления муниципальной услуги, в том числе:

а) блок-схема последовательности административных действий по предоставлению муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской помощи» (Приложение № 1);

1.6. Получателями муниципальной услуги являются физические лица при состояниях, требующих оказания экстренной медицинской помощи (далее — граждане).

1.7. Муниципальная услуга для граждан является бесплатной.

1.8. Конечный результат предоставления муниципальной услуги:

- установление диагноза, осуществление лечебных мероприятий способствующих стабилизации или улучшения состояния гражданина;

- направление гражданина на следующий (поликлинический) этап лечения в случае необходимости;

- при наличии медицинских показаний госпитализация в круглосуточный стационар.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Муниципальная услуга оказывается по обращению гражданина или его представителя, непосредственно в отделение скорой медицинской помощи или по вызову гражданина.

2.2. Описание предоставляемая муниципальной услуги:

- выезд бригады скорой медицинской помощи к месту вызова;

- проведение по месту вызова медицинской осмотра и оказание неотложной медицинской помощи (в том числе бесплатной лекарственной помощи);

- при непосредственном обращении в отделения скорой медицинской помощи (далее - ОСМП);

- при необходимости: экспресс-анализ, ЭКГ-исследование, терапевтические процедуры;

- размещение в стационар на лечение по медицинским показаниям.

2.3. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение гражданина или его представителя.

2.4. Для получения муниципальной услуги от гражданина требуется устное обращение. В дополнение к обращению гражданином представляются:

Для детей до 14 лет:

- полис обязательного медицинского страхования с указанием даты и номера договора страховой организации с застрахованным, продлением срока действия договора на текущий год (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;

- документ, удостоверяющий личность.

2.5. Отсутствие полиса ОМС и документов удостоверяющих личность, не является причиной отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.6. Основанием для приостановления исполнения муниципальной услуги являются:

- отказ гражданина или его законного представителя от вызова;

- ложный вызов.

2.7. Скорая медицинская помощь оказывается гражданам бесплатно. Время прибытия к месту вызова от текущего местоположения бригады, состояния транспортных магистралей и интенсивности движения на них, количества поступивших вызовов.

2.8. Вызов регистрируется немедленно, как только гражданин обратился в ОСМП.

2.9. Требования к местам оказания муниципальной услуги:

- учреждение должно быть оснащено транспортом, отвечающим требованиям стандартов, техническим условиям, и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых муниципальных услуг. Транспортное средство следует использовать строго в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

- машины скорой медицинской помощи должны быть оборудованы всем необходимым медицинским оборудованием, медикаментами, позволяющими оказать неотложную помощь и обеспечить своевременную и безопасную транспортировку гражданина.

- учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и организационно-распорядительными документами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Министерства здравоохранения Московской области.

- каждый специалист должен иметь соответствующее образование, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

- наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими морально-этическими качествами, чувством ответственности.

Учреждение в общедоступных местах размещает на стендах сведения:

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2.10. Показатели качества муниципальной услуги:

- отсутствие жалоб со стороны граждан;

- удовлетворенность граждан медицинской помощью;

- оперативность работы бригад скорой медицинской помощи.

2.11. Иные требования:

- гражданин (или его представитель) вправе быть осведомлен о выполняемых медицинских действиях и процедурах.

- информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже, чем один раз в год.

III. Административные процедуры.

3.1. Скорая медицинская помощь оказывается в соответствии со стандартами медицинской помощи.

3.2. Предмет муниципальной услуги:

- оказание на территории Можайского муниципального района Московской области скорой медицинской помощи (за исключением санитарно-авиационной).

3.3. Цели оказания муниципальной услуги:

- круглосуточное оказание своевременной и качественной медицинской помощи в соответствии со стандартами медицинской помощи заболевшим и пострадавшим гражданам, находящимся вне лечебно-профилактических учреждений, при катастрофах и стихийных бедствиях;

- осуществление своевременной транспортировки (а так же перевозка по заявке медицинских работников) граждан, в том числе инфекционных, пострадавших и нуждающихся в скорой медицинской помощи;

- оказание медицинской помощи гражданам, обратившимся за помощью непосредственно на станции скорой медицинской помощи в кабинет для приема амбулаторных больных;

- оказание скорой и неотложной медицинской помощи любому гражданину Российской Федерации и иному лицу, находящемуся на ее территории, обратившемуся за помощью, производится круглосуточно и бесплатно.

3.4. Единича измерения муниципальной услуги - вызов.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.5. Порядок предоставления муниципальной услуги определяется действующим законодательством Российской Федерации, Московской области, муниципальными правовыми актами, уставом Учреждения, настоящим Регламентом.

3.6. В создании и поддержании функционирования системы обеспечения предоставления муниципальной услуги работниками Учреждений следуют принципам оперативности, доступности и высокого качества предоставления муниципальной услуги гражданам.

3.7. Процесс получения муниципальной услуги включает в себя предварительные процедуры, непосредственное предоставление муниципальной услуги, конечный результат является различным, исходя из степени тяжести случая.

3.7.1. Предварительные процедуры:

- информация о больных и пострадавших гражданах в виде заявок на обслуживание вызовов поступает к диспетчеру отделения скорой медицинской помощи, основными функциями которого являются: прием вызовов, передача вызовов выездным бригадам и управление ими.

- прием вызовов на станции скорой медицинской помощи осуществляется диспетчером централизованно по единому номеру – 03. Необходимая информация при приеме вызова должна содержать: повод к вызову, адрес, фамилию и возраст гражданина, фамилию и телефон вызывающего.

- бригада записывает сведения о вызове в «карте вызова» и безотлагательно выезжает на место вызова, при этом, время прибытия к месту зависит от текущего местоположения бригады, состояния транспортных магистралей и интенсивности движения на них.

3.7.2. Непосредственное предоставление муниципальной услуги:

- прибыв на место вызова, бригада оказывает гражданину скорую медицинскую помощь. Время оказания скорой медицинской помощи зависит от тяжести состояния гражданина, характера заболевания, тяжести травм, количества больных граждан (пострадавших) и других факторов.

- если требуется госпитализация, бригада начинает транспортировку гражданина. - после окончания обслуживания вызова, бригада сообщает диспетчеру о своем освобождении.

3.7.3. Конечный результат рассмотрения в п.1.8. настоящего Регламента

3.8. Выездная бригада скорой медицинской помощи осуществляет:

- немедленный выезд и прибытие к гражданину (на место происшествия);

- установление диагноза, осуществление лечебно-диагностических мероприятий, способствующих стабилизации или улучшению состояния гражданина и, при наличии медицинских показаний, транспортировку его в Учреждение;

- передачу гражданину и соответствующей медицинской документации дежурному врачу стационара лечебно-профилактического Учреждения;

- обеспечение сортировки больных и пострадавших граждан и установление последовательности оказания медицинской помощи при массовых заболеваниях, отравлениях, травмах, и других чрезвычайных ситуациях;

- обследование и проведение санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий в установленном порядке.

3.9. Ответственность:

- отделение скорой медицинской помощи не несет ответственности за вызовы, которые не смогли быть выполнены из-за отсутствия номерации домов, неправильно указанных адресов, - граждане, осуществившие ложный вызов скорой помощи, подлежат ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Общий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется Управлением здравоохранения администрации Можайского муниципального района и администрацией Учреждения.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц и медицинских работников.

4.2. Непосредственный контроль соблюдения медицинскими работниками последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется в МУЗ «Можайская центральная районная больница» заведующим отделением скорой медицинской помощи и в МУЗ «Уваровская районная больница» главным врачом.

4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав гражданина, положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Московской области, начальником Управления здравоохранения администрации Можайского муниципального района осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональная ответственность медицинского персонала, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.5. Обращение граждан осуществляется к непосредственному руководителю подразделения, оказавшего данной виду муниципальной услуги, к руководителю лечебного Учреждения, или к начальнику Управления здравоохранения администрации Можайского муниципального района Московской области.

V. Доступный (внебюджетный) порядок обжалования решений и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

1. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения Регламента, осуществляется гражданином путем направления заявления на имя Главы Можайского муниципального района, начальника Управления здравоохранения администрации Можайского муниципального района, главного врача Учреждения (далее - вышестоящее должностное лицо).

2. Гражданин в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о передаче обращения, контактные телефоны;

- изложение сути жалобы;

- личную подпись и дату написания жалобы.

3. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин вправе приложить к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии.

4. Вышестоящее должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего жалобу;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов в срок, не превышающий 30 дней с даты подачи жалобы.

5. Основания для отказа в рассмотрении жалобы:

- подписание жалобы лицом, не обратившимся за предоставлением муниципальной услуги, либо не являющимся представителем лица, обратившегося за предоставлением муниципальной услуги;
- анонимность жалобы;
- письменный отказ гражданина от рассмотрения жалобы;
- содержание в тексте жалобы нецензурных выражений, а также выражений, порочащих честь и достоинство вышестоящего должностного лица.

**Блок-схема последовательности действий при предоставлении
муниципальной услуги
«Оказание скорой медицинской помощи»**

