



**АДМИНИСТРАЦИЯ МОЖАЙСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Можайского муниципального района
от «24» 10 2012г. № 2549-П

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.10.2012 № 2549-П

г. Можайск

**Об утверждении административного регламента предоставления
муниципальной услуги «Оказание амбулаторно-
поликлинической 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 по предоставлению муниципальной услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» (прилагается).
2. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Новая жизнь» и разместить на официальном сайте администрации Можайского муниципального района.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Можайского муниципального района Лузину М.П.

Глава Можайского
муниципального района

Д.М. Беланович

* 002341

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий должностных лиц муниципальных учреждений здравоохранения Можайского муниципального района (административных процедур).

1.2. Наименование муниципальной услуги: «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи»

1.3. Муниципальная услуга «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» (далее - Услуга) оказывается следующими муниципальными учреждениями здравоохранения Можайского муниципального района (далее - Учреждения):

- МУЗ «Можайская центральная районная больница» - 143200, Московская обл., г. Можайск, ул. Амбулаторная д.1 тел.: 8 (49638) 24-721, регистратура - 8 (49638) 22-350
График работы - понедельник-пятница с 8.00 до 18.00;

Сайт Учреждения: www.mozsrb.ru

- Филиал «Бородинская участковая больница» - 143240, Московская обл., Можайский район, д. Бородино, тел.: 8 (49638) 51-549

График работы - понедельник-пятница с 8.00-16.18 муж., 8.00-15.18 жен.;

- Филиал «Горетовская участковая больница» - 143222, Московская обл., Можайский район, д. Горетово, ул. Советская, д.14, тел.: 8 (49638) 52-141

График работы - понедельник-пятница с 8.00-18.00 муж., 8.00-17.00 жен.;

- Филиал «Клементьевская участковая больница» - 143214, Московская обл., Можайский район, д. Клементьево, тел.: 8 (49638) 52-996

График работы - понедельник-пятница с 8.00-18.00 муж., 8.00-17.00 жен.;

- Филиал «Колычевская амбулатория» - 143217, Московская обл., Можайский район, п. Колычево, д.26, тел.: 8 (49638) 60-577

График работы - понедельник-пятница с 8.00-18.00 муж., 8.00-17.00 жен.;

- МУЗ «Уваровская районная больница» - 143260, Московская обл., Можайский район, п. Уваровка, ул. Урицкого, д.3, тел.: 8 (49638) 75-356, 8 (49638) 75-348

График работы - понедельник-пятница с 8.00 до 17.00;

Сайт Учреждения: www.SUVARRV.ru

- Филиал «Семеновская амбулатория» - 143273, Московская обл., Можайский район, с. Семеновское, ул. Победы, тел.: 8 (49638) 76-296

График работы - понедельник-пятница с 8.00-16.18 муж., 8.00-15.18 жен.;

- Филиал «Поречкая участковая больница» - 143263, Московская обл., Можайский район, с. Поречье, ул. Больничная, д.34, тел.: 8 (49638) 43-103

График работы - понедельник-пятница с 8.00-16.18 муж., 8.00-15.18 жен.;

- МУЗ «Дровининская участковая больница» - 143271, Московская обл., Можайский район, д. Дровино, тел.: 8 (49638) 77-937

График работы - понедельник-пятница с 8.00-18.00 муж., 8.00-17.00 жен.;

- МУЗ «Амбулатория Марфин-Брод» - 143220, Московская обл., Можайский р-н, п/о Марфин-Брод, п. Медико-инструментального завода, тел.: 8 (49638) 47-421

График работы - понедельник-пятница с 8.00-18.00 муж., 8.00-17.00 жен., перерыв 30 мин.;

- МУЗ «Тропаревская амбулатория» - 143232, Московская обл., Можайский р-н, с. Тропарев, ул. Амбулаторная, тел.: 8 (49638) 52-822

График работы - понедельник-пятница с 8.00-16.00 прием, с 16.00-18.00 вызовы на дом;

- МУЗ «Можайская стоматологическая поликлиника» - 143200, Московская область, г.Можайск, ул.Московская, д.21, тел.: 8 (49638) 23-155, 8 (49638) 20-090

График работы - понедельник-пятница с 8.00 до 19.00;

Сайт Учреждения: www.msr.mosreg.ru

Настоящий Регламент устанавливает основные требования, определяющие качество и порядок предоставления Услуги, в том числе:

а) блок-схема последовательности административных действий по предоставлению Услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» (Приложение № 1);

Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, его оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб получателей Услуги.

Получателями Услуги являются граждане Российской Федерации и иные лица, находящиеся на ее территории (далее - граждане).

Услуга предоставляется бесплатно и на платной основе.

Бесплатная медицинская помощь оказывается в соответствии с соответствиями с Московской областной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в амбулаторно-поликлинических учреждениях здравоохранения Можайского муниципального района в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи. Как правило, оказание платных медицинских услуг работниками Учреждений осуществляется вне основного рабочего времени.

Граждане при получении Услуги имеют право на добровольное согласие на медицинский осмотр или отказ от него.

1.4. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление Услуги.

Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

- Ежегодным Постановлением Правительства Российской Федерации «О программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи»;

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

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.06.2011 № 624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности»;

- Федеральным законом от 04.05.2011 №99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности";

- Действующими санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, правилами пожарной безопасности, государственными стандартами и другими федеральными, региональными и муниципальными нормативными актами в сфере здравоохранения;

- Уставами муниципальных учреждений здравоохранения Можайского муниципального района.

1.5. Амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь включает:

- консультативно-диагностическую, лечебную, реабилитационную помощь;

- организацию обеспечения необходимыми лекарственными средствами отдельных категорий граждан;

- решение экспертных вопросов, проведение диспансерного наблюдения граждан с социально значимыми заболеваниями, заболеваниями, представляющими опасность для окружающих; детей-инвалидов, детей декретированных возрастов и других категорий лиц;

- организацию мер по профилактике и раннему выявлению заболеваний и факторов риска. Амбулаторно-поликлиническая помощь в рамках первичной медико-санитарной помощи включает:

- оказание первой (соврачебной, врачебной) медицинской помощи гражданам при острых заболеваниях и обострениях хронических заболеваний;

- проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, выявление ранних и скрытых форм заболеваний, социально значимых болезней и факторов риска;

- диагностику и лечение различных заболеваний и состояний;

- восстановительное лечение;

- клинико-экспертную деятельность по оценке качества и эффективности лечебных и диагностических мероприятий, включая экспертизу временной нетрудоспособности;

- диспансерное наблюдение граждан, в том числе отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг;

- организацию дополнительного бесплатной медицинской помощи отдельным категориям граждан, в том числе обеспечение необходимыми лекарственными средствами;

- установление медицинских показаний и направление в другие учреждения государственной системы здравоохранения для получения специализированных видов медицинской помощи;

- установление медицинских показаний для санаторно-курортного лечения, в том числе отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг;

- осуществление санитарно-гигиенического образования, в том числе по вопросам формирования здорового образа жизни.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Для получения Услуги гражданин должен обратиться в регистратуру Учреждения лично или по телефону. В указанное регистратурой время гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием к врачу в поликлиническое отделение.

Цель предоставления Услуги:

- оказание медицинской помощи при обращении граждан в Учреждения при состояниях, вызванных внешними заболеваниями, обострением хронических заболеваний, травмами и отравлениями, в целях профилактического осмотра, при беременности и при других обстоятельствах, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи.

Результат предоставления Услуги:

- оказание медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

- оказание медицинской помощи на дому в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.1. Порядок информирования об Услуге:

Получение сведений о местах нахождения и графике работы Учреждений, предоставляющих Услугу, осуществляется посредством:

- телефонной связи;
- наличия информационных материалов, размещенных на стендах непосредственно в холлах Учреждений.

2.2. Условия и сроки предоставления Услуги:

Согласно Московской областной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи:

- медицинская помощь оказывается гражданам Российской Федерации при предъявлении следующих документов:

- документа, удостоверяющего личность;
- полиса обязательного медицинского страхования с указанием даты и номера договора страховой организации со страхователем.

Липам, не имеющим вышеуказанных документов или имеющим документы, оформленные ненадлежащим образом, оказывается только экстренная и неотложная помощь.

Планируя амбулаторную помощь предоставляется с учетом следующих условий:

- прикрепление к Учреждению. Выбор застрахованным лицом врача терапевта, педиатра;
- прием граждан осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону и путем самозаписи, а также в порядке очередности;

- определение времени, отведенного на прием больного в поликлинике, действующими расчетными нормативами. Время ожидания приема - не более 20 минут с момента назначения гражданина, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому гражданину или осмотра «сложного» гражданина;

- обеспечение присутствия родителей или законных представителей при оказании медицинской помощи и консультативных услуг детям до 15 лет. В случае оказания медицинской помощи детям до 15 лет в отсутствие их родителей или законных представителей, врач впоследствии предоставляет им исчерпывающую информацию о состоянии здоровья ребенка и оказанной медицинской помощи.

Предоставление амбулаторной помощи по экстренным показаниям (острые и внезапные ухудшения в состоянии здоровья, а именно: высокая температура (38 градусов и выше), острые и внезапные боли любой локализации, судороги, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача) обеспечивается на следующих условиях:

- прием гражданина осуществляется вне очереди и без предварительной записи;
- осуществляется экстренный прием всех обратившихся, независимо от приращения гражданина к Учреждению;
- осуществляется экстренный прием всех обратившихся, независимо от приращения к Услуге.

Отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме;

- экстренная и неотложная помощь в праздничные, выходные дни и не рабочее время осуществляется скорой медицинской помощью, дежурным врачом Учреждения;

- консультации врачей-специалистов осуществляются по направлению лечащего врача поликлиники с соблюдением следующих условий:

- в поликлинике должна быть доступная для гражданина информация о консультативных приемах, которые он может получить в данной поликлинике;
- обеспечение реализации права гражданина на обращение за консультацией к врачу-специалисту по собственной инициативе, без направления, при удовлетворенности

результатами лечения у лечащего врача поликлиники (врача общей практики);

- консультативный прием осуществляется на условиях планового амбулаторного приема.

Медицинская помощь на дому оказывается в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура - 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача), тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения гражданина);
- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

- при патронаже детей до одного года;

- при патронаже беременных женщин и женщин в течение послеродового периода;

- при необходимости наблюдения детей в возрасте до 3 лет до их выздоровления (при инфекционных заболеваниях - независимо от возраста).

Иные случаи оказания медицинской помощи на дому могут быть установлены действующим законодательством Российской Федерации.

Время ожидания медицинского работника не должно превышать 7 часов с момента вызова, за исключением следующих случаев:

- для детей первого года жизни время ожидания не должно превышать 3 часов;

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.

Оснований для отказа в оказании медицинской помощи нет, кроме случаев:

- отсутствие документов, удостоверяющих личность, страхового полиса обязательного медицинского страхования Российской Федерации, кроме случаев, оговоренных в Московской областной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

При отсутствии в Учреждении необходимого специалиста, гражданин по показаниям после осмотра участковым терапевтом или педиатром должен быть направлен в другое Учреждение.

2.4. Другие положения.

В каждом Учреждении, оказывающем амбулаторно-поликлиническую помощь, в общедоступных местах на информационном стенде размещаются сведения:

- режим работы Учреждения;
- виды медицинской помощи, оказываемые бесплатно в рамках Московской областной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи;
- перечень оказываемых платных услуг и их стоимость;
- условия предоставления и получения платных услуг;

- перечень специалистов, ведущих прием;

- перечень категорий лиц, имеющих право на обслуживание вне очереди;

- перечень необходимых документов для оказания медицинской помощи в данном Учреждении и при направлении на консультацию в другие медицинские учреждения.

Отношение между участниками процесса (гражданином и медицинским и обслуживающим персоналом Учреждения) должно быть корректным, вежливым и уважительным. Не допускаются несправедливые и грубые высказывания, как со стороны медицинского и обслуживающего персонала, так и со стороны гражданина.

Экстренная медицинская помощь оказывается гражданину бесплатно, независимо от наличия страхования и гражданства.

Экстренная и неотложная помощь в не рабочее время Учреждений, праздничные и выходные дни осуществляется скорой медицинской помощью, дежурным врачом Учреждения.

Условия получения консультации в рамках Московской областной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в другом лечебном учреждении (не по месту приращения

- гражданина):
- направление от лечащего врача поликлиники. Направление должно быть оформлено на бланке Учреждения за подписью лечащего врача и заверено печатью Учреждения. В направлении должна содержаться информация о плановости или экстренности консультации;
 - выписка из амбулаторной карты с результатами клинико-лабораторных исследований или амбулаторная карта (выдача медицинских карт на руки гражданину возможна только с разрешения зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Учреждения);
 - паспорт и подписанный обязательного медицинского страхования;
 - запись на прием к врачу в регистратуре Учреждения, где будет осуществляться консультация.
- Результат консультации оформляется выпиской или вносится в амбулаторную карту гражданина.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

- Оказание Услуги включает в себя следующие административные процедуры:
- запись на прием к врачу, подготовка медицинской документации в установленной форме (амбулаторной карты), консультации граждан по вопросам обслуживания и режиму работы Учреждения, сбор и направление на прием к врачу для оказания медицинской помощи;
 - осмотр лечащим врачом с целью определения состояния гражданина и установления диагноза;
 - лабораторное и инструментальное обследование граждан с целью верификации диагноза;
 - подбор и назначение лечения в соответствии с имеющейся нозологией и медицинскими стандартами;
 - проведение необходимого назначенного лечения;
 - назначение повторных посещений для наблюдения и коррекции лечения;
 - проведение консультаций специалистов по показаниям и согласно медицинским стандартам;
 - контроль клинико-лабораторных данных и данных инструментального обследования по мере необходимости;
 - проведение врачебной комиссии (ВК) в случаях, предусмотренных приказом Министерства Здравоохранения и Социального развития от 29.06.2011 № 624н «Об утверждении Порядка выдачи листа нетрудоспособности»;
 - выписка гражданина после проведенного лечения с оформлением документации и выдачей на руки гражданину документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность.
- Основанием для исполнения административной процедуры является обращение гражданина в регистратуру Учреждения с целью предоставления амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Общий контроль за предоставлением Услуги осуществляется администрацией Учреждения и Управлением здравоохранения администрации Можайского муниципального района. Контроль полноты и качества предоставления Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав гражданина, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц и медицинских работников.

Непосредственный контроль соблюдения медицинскими работниками последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Услуги,

осуществляется главным врачом Учреждения.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан, положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации главным врачом Учреждения осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Персональная ответственность медицинского персонала, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

- 5.1. 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).
- 5.2. Гражданин в своей жалобе в обязательном порядке указывает:
- фамилию, имя, отчество;
 - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о перенадресации обращения, контактные телефоны;
 - изложение сути жалобы;
 - личную подпись и дату написания жалобы.
- 5.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии.
- 5.4. Вышестоящее должностное лицо :
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - участием гражданина, направившего жалобу;
 - вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - 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 (тридцать) календарных дней с даты подачи жалобы.
- 5.5. Основания для отказа в рассмотрении жалобы:
- подписание жалобы лицом, не обращающимся за предоставлением Услуги, либо не являющимся законным представителем лица, обращающегося за предоставлением Услуги;
 - анонимность жалобы;
 - письменный отказ гражданина от рассмотрения жалобы;
 - содержание в тексте жалобы ненормативных выражений, а также выражений, порочащих честь и достоинство должностного лица.

Блок-схема последовательности административных действий по предоставлению
муниципальной услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской
помощи»

