**Устав МБУЗ АЦРБ**

[Скачать](http://ardoncrb.ru/wp-content/uploads/2014/02/11-%E2%84%96128.doc) (Doc формат)

УТВЕРЖДЕН

                                                               постановлением АМС Ардонского района

от 20.06.2012 г.  № 128

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения «Ардонская центральная районная больница» муниципальной услуги**

**«Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи»**

1. **I.                                                   Общие положения**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» разработан в целях:

повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги пооказанию амбулаторно-поликлинической медицинской помощи;

создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги;

определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Ардонская центральная районная больница».

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1.**  **Наименование муниципальной услуги —** «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» (далее – муниципальная услуга).

**2.2.** **Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения «Ардонская центральная районная больница» (далее  — Учреждение), находящимся по адресу: 363330, РСО – Алания, Ардонский район, г. Ардон, ул. Советов, 47, и его территориально обособленными подразделениями без права юридического лица:

амбулатория с. Кадгарон, адрес: 363307, РСО – Алания, Ардонский район,  с. Кадгарон, ул. Гагкаева,  40;

амбулатория с. Кирово, адрес: 363305, РСО – Алания, Ардонский район,  с. Кирово, ул. Ленина, 41;

амбулатория с. Коста, адрес: 363303, РСО – Алания, Ардонский район,  с. Коста, ул. Ворошилова, 31;

амбулатория с. Красногор, адрес: 363320, РСО – Алания, Ардонский район, с. Красногор, ул. Кирово, 1;

амбулатория с. Мичурино, адрес: 363301, РСО – Алания, Ардонский район, с. Мичурино, ул. Кесаева, 2;

амбулатория с. Нарт, адрес: 363302, РСО – Алания, Ардонский район,

с. Нарт, ул. Гаппоева, 1;

фельдшерско – акушерский пункт с. Красногор, адрес: 363320,                 РСО – Алания, Ардонский район, с. Красногор, ул. Нартикова, 28;

фельдшерско – акушерский пункт с. Фиагдон, адрес: 363306,                 РСО – Алания, Ардонский район,   с. Фиагдон, ул. Кооперативная, 9;

фельдшерско – акушерский пункт с. Рассвет, адрес: 363310,                      РСО – Алания, Ардонский район, с. Рассвет, ул. Хетагурова, 3.

Ардонский Аграрный Технический Техникум, адрес:

363330, РСО – Алания, Ардонский район, г. Ардон, ул. Ген. Хоранова, д. 2

**2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:**

оказание первичной медико-санитарной помощи в условиях амбулаторно-поликлинических учреждений;

оказание первичной медико-санитарной помощи на дому.

**2.4. Срок предоставления муниципальной** **услуги.**

Проведение обследования (медицинского осмотра) и назначение курса лечения осуществляется по состоянию здоровья пациента.

Очередность к врачу-терапевту участковому (врачу общей врачебной практики) составляет не более 1 рабочего дня, к врачу-педиатру участковому не более 1 рабочего дня, на диагностические исследования и прием врачей других специальностей — не более 1-3 рабочих дней, на  госпитализацию в дневной стационар всех типов — не более 7 дней.

**2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной** **услуги.**

Предоставление муниципальной услуги в Учреждение осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституции Российской Федерации от 12.12.1993 года (с изменениями и дополнениями);

Закон РФ от 22.07.1993  № 5487- 1 «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан»;

Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральным законом РФ [от 29.11.2010 № 326-ФЗ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»](http://gu.adm.yar.ru/files/zakon28june1.doc) (с изменениями и дополнениями);

Основами законодательства Российской Федерации  «Об охране здоровья граждан» от 22.07.1993 № 5487-1(с изменениями и дополнениями);

Закона Республики Северная Осетия-Алания от 28.04.1997 № 3-З (ред. от 09.07.2008) «Об охране здоровья граждан в Республике Северная Осетия-Алания»;

Закона Республики Северная Осетия от 09.07.1992 № 200 (ред. от 16.10.2007) «О медицинском страховании граждан в Республике Северная Осетия-Алания»;

Постановлений Правительства Республики Северная Осетия-Алания  «О Территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Республики Северная Осетия-Алания» (вместе с «Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Республики Северная Осетия-Алания») (утверждаемых ежегодно);

Приказом Минздравсоцразвития РФ от 29.06.2011 № 624-н «О Порядке выдачи медицинскими организациями листков нетрудоспособности»;

Приказа Минздравсоцразвития РФ от 29.07.2005 № 487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»;

Приказа Минздравсоцразвития РФ от 01.12.2005 № 753 «Об оснащении диагностическим оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований»;

Приказа Минздравсоцразвития РФ от 24.09.2008 № 513н (ред. от 22.05.2009) «Об организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 25.12.2008 №12993);

Приказа Минздравсоцразвития РФ от 12.02.2007 № 110 (ред. от 25.09.2009) «О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания»;

«Методических рекомендаций по порядку формирования и экономического обоснования территориальных программ государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи» (утв. Минздравом РФ № 2510/9257-01, ФФОМС №3159/40-1 28.08.2001);

стандартов оказания медицинской помощи, утвержденных приказами федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения, региональными и муниципальными нормативными актами;

действующих санитарно-эпидемиологических норм и правил, гигиенических требований, правил пожарной безопасности, типовых правил обязательного медицинского страхования граждан и других федеральных, региональных и муниципальных нормативных актов в сфере здравоохранения;

Устав муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Ардонская центральная районная больница» от 22.12.2011 года;

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной** **услуги:**

документ, удостоверяющий личность – паспорт, свидетельство о рождении;

полис обязательного медицинского страхования;

страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в системе обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).

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

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения, или видимые признаки подделки.

**2.8.** **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:**

отсутствия специалиста необходимого профиля в данном учреждении; при отсутствии специалиста гражданин, по показаниям,  может быть направлен в другое лечебное учреждение после осмотра участковым терапевтом;

нарушения сроков посещения врача (без уважительной причины).

**2.9.** **Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ.**

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.**

Рекомендуемый максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги — не более 30 минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда  врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту или осмотр сложного больного.

**2.11. Срок регистрации запроса заявителя  о предоставлении муниципальной услуги.**

В день поступления заявления.

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги.**

Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. В помещении оборудуются кабинеты для приема граждан, сектор для ожидания и сектор для информирования заинтересованных лиц. Кабинеты для приема граждан оборудуются табличками с информацией о фамилии, имени, отчестве и должности работников, осуществляющих прием. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе должностное лицо одновременно должно вести прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается. Сектор для ожидания приема оборудуется местами для ожидания. Количество определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 4 мест. Присутственные места  предоставления  услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:**

полнота предоставления медицинской помощи;

результативность и эффективность предоставления медицинской помощи;

доступность, безопасность, адекватность и эффективность медицинской помощи;

обоснованность применяемых медицинских технологий;

отсутствие врачебных ошибок и нарушений технологии оказания медицинской помощи;

удовлетворенность пациента медицинским обслуживанием.

**2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.**

С целью повышения эффективности работы по предоставлению муниципальной услуги, обеспечению открытости деятельности в части очередности и качества ее оказания, муниципальная услуга может предоставляться в электронной форме.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге посредством размещения на официальном сайте Ардонского района.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур**

**в электронной форме.**

3.1. Блок-схема  последовательности действий при  предоставлении  муниципальной услуги приводится в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

запись на прием к врачу;

прием пациента врачом.

3.3. Запись на прием к врачу.

3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия является обращение пациента в регистратуру  амбулаторно  –  поликлинического  учреждения.

3.3.2.Должностным лицом, ответственным за  выполнение   административной   процедуры  является  медицинский  регистратор.

3.3.3. При обращении к регистратору пациент должен назвать:

фамилию, имя, отчество;

дату рождения;

домашний адрес;

место работы;

кратко описать состояние здоровья  и  назвать специалиста, к которому обращается на прием.

При этом он должен предоставить документы указанные в пункте 2.6. настоящего регламента.

До направления к врачу пациент должен пройти:

флюорографическое обследование один раз в год;

смотровой кабинет женский или мужской.

При обращении пациента по экстренным показаниям, он направляется к врачу без вышеуказанного обследования, вне очереди. Отсутствие необходимых документов не является основанием для отказа в медицинской  помощи  экстренным больным.

3.3.4. Критерии принятия решения регистратором:

при наличии необходимых документов результата ФОГ  и  осмотра в смотровом кабинете пациент направляется к врачу специалисту;

при отсутствии необходимых документов  и  обследования происходит приостановление предоставления муниципальной услуги, до  их  предоставления.

3.3.5. Результатом  административного  действия является направление  медицинской  карты  амбулаторного  больного  и  пациента к врачу специалисту.

3.4. Прием пациентом врача.

3.4.1.Юридическим фактом, являющимся основанием для начала следующего  административного  действия: приема пациента врачом специалистом является поступление пациента  и   амбулаторной  карты в кабинет врача.

3.4.2. Должностным лицом, ответственным за прием пациентов является врач.

3.4.3. Время ожидания в очереди на прием к врачу не должно превышать одного часа.

Время осмотра пациента врачом специалистом зависит от тяжести заболевания пациента  и  составляет от 10 до 20 минут. При  оказании  экстренной  помощи  пациенту время нахождения у врача увеличивается.

В ходе  оказания  муниципальной услуги врач специалист осуществляет: сбор анамнеза жалоб, объективный осмотр пациента, устанавливает диагноз, назначает обследование  и  лечение.

3.4.4. Критерии принятия решения:

назначение лечения, с выдачей листа нетрудоспособности для работающих пациентов  амбулаторно;

направление в дневной стационар поликлиники;

направление в круглосуточный стационар;

направление на обследование;

направление на консультацию к врачу – специалисту;

направление на консультацию к республиканскому специалисту;

направление на медико-социальную экспертизу;

направление на врачебную комиссию.

При неясном диагнозе, отсутствии эффекта от лечения, необходимости проведения исследований, отсутствующих в больнице, при необходимости получения специализированной  помощи  пациенты направляются в республиканские учреждения, после проведения всестороннего обследования в соответствии с диагностическими возможностями.

3.4.5. Результатом  административного  действия может быть:

выздоровление;

купирование обострения хронического заболевания;

отсутствие эффекта от лечения;

ухудшение состояния пациента;

летальный исход.

3.5.6. Результат осмотра пациента  и  принятие решения фиксируется в  амбулаторной  карте пациента в соответствии с правилами ведения  медицинской  документации.

**IV.  Формы  контроля за исполнением  административного  регламента.**

4.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется должностным лицом Учреждения (на основании приказа по учреждению) путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами Учреждения, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента.

**4.2. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании утвержденного графика проведения проверок) и внеплановый характер (по конкретным обращениям заинтересованных лиц).**

4.3. Специалисты Учреждений, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте.

Персональная ответственность специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем Учреждения и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) специалистов Учреждения.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Досудебный (внесудебный)  порядок  обжалования решений  и  действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную  услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих.**

Основанием для начала  процедуры  досудебного обжалования решений  и  действий (бездействий) должностных лиц является обращение (жалоба) заявителя.

**5.1. Информация для заявителей об  их  правах на обжалование действий  и  решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.**

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия)  и  решений, принятых (осуществляемых) в ходе  выполнения   административного  регламента в досудебном (внесудебном)  порядке.

Информация для заявителей об  их  праве на досудебное обжалование действий (бездействия) должностных лиц размещается на информационных стендах, в средствах массовой информации.

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу).

**5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть:**

решение специалистов об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

правомерность постановки диагноза  и  назначенного лечения;

нарушение  сроков   административных   процедур;

не корректное поведение должностных лиц по отношению к заявителю;

не компетентная консультация, данная должностным лицом гражданину.

**5.3. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения.**

Основанием для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения является:

отсутствия фамилии заявителя  и  почтового адреса, по которому должен быть отправлен ответ;

наличие в письменном обращении нецензурных или оскорбительных выражений, угрожающих здоровью и имуществу должного лица, а также членам его семьи; при этом должностное лицо вправе сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правами;

невозможность прочтения текста письменного обращения, о чем сообщается заявителю, если фамилия и адрес поддаются прочтению.

**5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.**

Должностные лица учреждения проводят личный прием граждан по утвержденному приказом по больнице графику.

Письменные обращения заявителей принимаются секретарём главного

врача, регистрируются в журнале входящей корреспонденции и направляются главному врачу на рассмотрение.

Заявитель в письменном обращении указывает:

наименование органа, в который направляется обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица;

суть заявления или жалобы;

почтовый адрес, по которому будет направлен ответ;

ставит свою фамилию, имя, отчество, личную подпись и дату.

**5.5. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.**

По результатам рассмотрения обращения должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результат рассмотрения обращения, направляется заявителю.

**5.6. Вышестоящие органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.**

Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц:

главному врачу учреждения;

главе администрации местного самоуправления Ардонского района;

министру здравоохранения РСО — Алания;

**5.7. Сроки рассмотрения обращений.**

Письменное обращение (жалоба) рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Учреждении. В исключительных случаях, когда для проверки решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление главным врачом Учреждения сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.**

Результатом досудебного обжалования может быть:

разъяснение;

удовлетворение требований заявителя;

отказ в удовлетворении требований заявителя;

издание приказа по учреждению с наказанием виновных в ущемлении прав заявителей.

Приложение № 1

к административному регламенту

                                                                            по предоставлению муниципальным

бюджетным учреждением здравоохранения

«Ардонская центральная районная больница»

муниципальной услуги

 «Оказание амбулаторно-поликлинической

 медицинской помощи»

**Блок-схема  последовательности действий при  предоставлении  муниципальной услуги.**

|  |  |
| --- | --- |
| Обращение заявителя или его законного представителя за оказанием медицинской помощи  и представление заявителем лично документов, должностным лицам учреждения, ответственным за оформление документов на приём к врачу | |
|  | |
| Сопоставление представленных заявителем документов с перечнем документов, необходимых для получения услуги | |
|  | |
| Поиск медицинской карты амбулаторного больного  в регистратуре учреждения | |
|  | |
| Проверка данных о заявителе, имеющихся в базе данных учреждения, в медицинской карте амбулаторного больного с документами, предоставленными заявителем или занесение данных в базу данных | |
|  | |
| Выдача заявителю талона на приём  к врачу или сообщение заявителю о записи его на приём к врачу | Отказ в выдаче заявителю талона на приём к врачу |

|  |
| --- |
| Прием специалиста (обследование, лечение) |

|  |
| --- |
| Открытие листка нетрудоспособности  ( при необходимости) |

|  |
| --- |
| Улучшение состояния получателя услуги |