

**Административный регламент  
оказания медицинской услуги «Оказание доврачебной медицинской помощи  
фельдшерами фельдшерско-акушерских пунктов ГБУЗ «Петропавловская  
центральная районная больница»**

1.	Общие положения.....	2
2.	Условия и порядок оказания доврачебной медицинской помощи, оказываемой фельдшерами ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» .....	6
2.1.1.	Условия оказания помощи больным, не имеющим экстренных показаний (плановая помощь).....	6
2.1.2.	Условия оказания доврачебной медицинской помощи по экстренным показаниям.....	8
2.1.3.	Условия предоставления доврачебной медицинской помощи на дому.....	8
2.2.	Условия и порядок предоставления доврачебной медицинской помощи ФАПами ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» лицам без определенного места жительства.....	9
2.3.	Условия и порядок предоставления доврачебной медицинской помощи ФАПами ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории Джидинского МО.....	9
3.	Требования к качеству Услуги и получение информации об услуге.....	9
3.1.	Способы получения потребителями информации об услуге.....	9
3.2.	Требования к удобству и комфортности.....	10
3.3.	Требования к организации учета мнения потребителей Услуги.....	13
3.4.	Требования к материально-техническому обеспечению оказания Услуги.....	13
3.5.	Требования к законности и безопасности оказания Услуги.....	14
3.6.	Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги.....	15
3.7.	Показатели оценки качества оказания Услуги.....	16
4.	Контроль за исполнением настоящего Регламента, ответственность за нарушение настоящего Регламента.....	17
5.	Порядок обжалования решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления Услуги, и действий (бездействия), осуществляемых в ходе предоставления Услуги.....	17

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент оказания муниципальной услуги «Оказание доврачебной медицинской помощи фельдшерами фельдшерско-акушерских пунктов муниципального учреждения здравоохранения «Петропавловская центральная районная больница» (далее по тексту – Регламент) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Законом Российской Федерации «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, Постановлением Правительства Российской Федерации «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи», Постановлением Правительства Республики Бурятия «О программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Республики Бурятия».

1.2. Настоящий Регламент должен быть соблюден при оказании доврачебной медицинской помощи, оказываемой фельдшерами фельдшерско-акушерских пунктов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» (далее по тексту – ФАП ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»).

ФАП ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» является важным звеном в проведении профилактических мероприятий и оказании доврачебной медицинской помощи гражданам.

1.3. Фельдшерами ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» гражданам оказываются следующие виды доврачебной медицинской помощи:

- 1.3.1. по акушерскому делу;
- 1.3.2. по лечебному делу;
- 1.3.3. по сестринскому делу;
- 1.3.4. по сестринскому делу в педиатрии;
- 1.3.5. по экспертизе временной нетрудоспособности.

1.4. Услуга оказывается в следующих ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ».

1.6. Цель оказания Услуги: диагностика, профилактика заболеваний, вылечивание наиболее распространенных болезней, травм, отравлений и других неотложных состояний у больных, облегчение состояния больных, нуждающихся в первичной медицинской помощи, которым не требуется круглосуточное наблюдение.

1.7. Основные действия по оказанию Услуги:

- 1.7.1. проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, выявлению ранних и скрытых форм заболеваний, социально значимых болезней, факторов риска;
- 1.7.2. диспансеризация здоровых и больных;
- 1.7.3. динамическое медицинское наблюдение за ростом и развитием ребенка;
- 1.7.4. оказание первичной медико-санитарной помощи в соответствии с утвержденными стандартами медицинской помощи, профилем заболевания и фазой его течения;
- 1.7.5. при наличии медицинских показаний, направление больных на медико-социальную экспертизу, с целью установления степени ограничения способности к трудовой деятельности и разработки индивидуальной программы реабилитации,
- 1.7.6. при наличии медицинских показаний, направление пациентов для консультаций специалистов в другие учреждения здравоохранения, на санаторно-курортное лечение;
- 1.7.7. проведение санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий, иммунопрофилактики.

1.8. Потенциальными потребителями Услуги являются граждане, проживающие и находящиеся на территории Муниципального Образования «Джидинский район» (далее по тексту – ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»).

1.9. Медицинская помощь пациентам должна быть предоставлена в полном объеме, в соответствии со стандартами медицинской помощи, и включать:

- 1.9.1. осмотр пациента;
- 1.9.2. установление диагноза основного и сопутствующих заболеваний, составление амбулаторного или стационарного плана диагностики и лечения, определение результата лечения;
- 1.9.3. организацию лечебно-диагностических, профилактических и санитарно-гигиенических мероприятий;
- 1.9.4. обеспечение в полном объеме экстренных и неотложных мероприятий;
- 1.9.5. сопровождение пациента на следующий этап оказания медицинской помощи в случае непосредственной угрозы жизни и здоровью;
- 1.9.6. обеспечение в полном объеме противоэпидемических и карантинных мероприятий;
- 1.9.7. оформление медицинской документации в соответствии с установленными требованиями.

1.10. Виды медицинской помощи, предоставляемой гражданам бесплатно, определены в «Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации

бесплатной медицинской помощи на территории Республики Бурятия на соответствующий год» (далее по тексту – Программа государственных гарантий).

1.11. Документы, необходимые для получения Услуги:

1.11.1. для детей до 14 лет: полис обязательного медицинского страхования (далее по тексту – ОМС);

1.11.2. для детей старше 14 лет и взрослых:

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

б) документ, удостоверяющий личность.

Лицам, не имеющим указанных документов, оказывается только экстренная неотложная помощь.

Пациенту, имеющему временный страховой полис, оказываются медицинские услуги на период действия полиса.

1.12. Основанием для отказа оказания Услуги является отсутствие документов, необходимых для получения Услуги.

## **2. Условия и порядок оказания доврачебной медицинской помощи, оказываемой фельдшерами ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»**

### ***2.1.1. Условия оказания помощи больным, не имеющим экстренных показаний (плановая помощь)***

Пациент, имеющий полис обязательного медицинского страхования (далее - ОМС), имеет право на выбор врача, семейного или участкового (при его согласии), а также на выбор амбулаторно-поликлинического учреждения в соответствии с договором ОМС.

Для ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» устанавливается единый режим работы в рабочие дни - с 08.00 до 16.12 часов; выходные дни – суббота, воскресенье.

Данный режим работы закрепляется в правилах внутреннего распорядка ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ».

По экстренным показаниям медицинская помощь на ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» оказывается с момента обращения пациента.

Детям до 15 лет медицинская помощь оказываются в присутствии родителей или их законных представителей.

На ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» возлагается:

- а) оказание гражданам доврачебной медицинской помощи;
- б) своевременное и в полном объеме выполнение назначений врача;
- в) организация патронажа детей в возрасте до 1 года, беременных и рожениц, систематическое наблюдение за состоянием здоровья ветеранов и инвалидов войн, труженников тыла, работников сельского хозяйства (механизаторов, животноводов и др.);
- г) проведение комплекса профилактических, противоэпидемических и санитарно - гигиенических мероприятий, направленных на снижение заболеваемости, прежде всего инфекционной и паразитарной, сельскохозяйственного и бытового травматизма;
- д) проведение мероприятий по снижению младенческой и материнской смертности;
- е) проведение подворных обходов по эпидемическим показаниям с целью выявления инфекционных больных, контактных с ними лиц и лиц, подозрительных на инфекционные заболевания, а также с целью выявления беременных для ранней постановки на диспансерный учет;
- ж) внеочередное оказание медицинской помощи по экстренным показаниям.

Заведующий ФАПом ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» извещает главного врача ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» об инфекционных, паразитарных и профессиональных

заболеваниях, отравлениях населения и выявленных нарушениях санитарно-гигиенических требований.

Время, отведенное на прием больного в ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» определено действующими расчетными нормативами.

Время ожидания приема в ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» - не более 1 часа в порядке живой очереди, за исключением случаев, когда фельдшер участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ».

Ознакомление с этими правилами должно быть доступно каждому пациенту (наличие информации на стендах).

Установленный режим работы ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» должен неукоснительно соблюдаться.

Организация учета пациентов обеспечивает четкое ведение и обязательное хранение амбулаторной карты в ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ».

Записи в амбулаторной карте ведутся своевременно.

Условия страхования предусматривают, что амбулаторная карта застрахованного хранится в ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ».

ФАП ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» организует учет прикрепленного населения к данному учреждению и обеспечивает предоставление амбулаторной карты пациента эксперту для проведения экспертизы качества медицинской помощи.

Амбулаторные карты хранятся в ФАПе ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» по месту жительства.

При обращении пациента в другое амбулаторно-поликлиническое учреждение района работники ФАПа ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» обязаны отдать амбулаторную карту пациенту, которые несут ответственность за сохранность своей амбулаторной карты.

При оказании доврачебной медицинской помощи в амбулаторных условиях и на дому фельдшер обязан:

- 1) в полном объеме обеспечивать экстренные и неотложные мероприятия средствами, предусмотренными медико-экономическими стандартами (включая лекарственное обеспечение и экстренную диагностику);
- 2) сопровождать пациента на следующий этап оказания медицинской помощи в случае наличия непосредственной угрозы его жизни и здоровью;
- 3) обеспечивать в полном объеме противоэпидемические и карантинные мероприятия;
- 4) обеспечивать пациента необходимой информацией по лечебно-охранительному режиму, порядку лечения и диагностике, приобретению лекарств, а также предоставлять пациенту необходимые документы, обеспечивающие возможность лечения амбулаторно или на дому (рецепты, справки или листки нетрудоспособности, направление на лечебно-диагностические процедуры и др.);
- 5) оказывать доврачебную медицинскую помощь и консультативные услуги в соответствии с установленными санитарно-гигиеническими нормами.

ФАПы ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» обеспечивают преемственность оказания доврачебной медицинской помощи гражданам в выходные и праздничные дни.

Граждане, относящиеся к категории ветеранов Великой Отечественной войны (инвалиды Великой Отечественной войны; участники Великой Отечественной войны; 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 03 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; лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 09 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны); инвалиды боевых действий, ветераны боевых действий, ветераны труда, достигшие пенсионного возраста, имеют право на:

- а) обслуживание в ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ», к которым указанные лица были прикреплены в период работы до выхода на пенсию;
- б) внеочередное оказание доврачебной медицинской помощи.

Члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий имеют право на обслуживание в ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ», к которым указанные лица были прикреплены при жизни погибшего (умершего) в период работы до выхода на пенсию, а также на внеочередное оказание доврачебной медицинской помощи.

### ***2.1.2. Условия оказания доврачебной медицинской помощи по экстренным показаниям***

По экстренным показаниям прием пациента осуществляется при острых и внезапных ухудшениях состояния здоровья:

- 2.1.2.1. высокая температура тела (38 градусов и выше);
- 2.1.2.2. потеря сознания, судороги;
- 2.1.2.3. острые внезапные боли любой локализации;
- 2.1.2.4. острые нарушения сердечного ритма;
- 2.1.2.5. кровотечения;
- 2.1.2.6. иные состояния, заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи.

Прием по экстренным показаниям осуществляется без предварительной записи, вне общей очереди на всех ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ», независимо от прикрепления пациента к ФАПу ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ».

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

Экстренная и неотложная помощь в праздничные и выходные дни осуществляется службой скорой медицинской помощи ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» и отделениями стационаров ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ».

### ***2.1.3. Условия предоставления доврачебной медицинской помощи на дому***

2.1.3.1. Показания для вызова медицинского работника (фельдшера, медицинской сестры) на дом к больному (пациенту):

1. острые и внезапные ухудшения состояния здоровья;
2. высокая температура - от 38 градусов и выше;
3. острые и интенсивные боли в сердце;
4. внезапное нарушение сердечного ритма;
5. острые боли в животе;
6. кровотечения;
7. иные состояния, требующие экстренной помощи;
8. необходимость строго соблюдения домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом, при установленном заболевании;
9. обострение тяжелых хронических заболеваний или невозможность передвижения пациента;
10. заболевания детей в возрасте до трех лет;
11. заболевания женщин в период беременности и в послеродовом периоде;

2.1.3.2. Кроме того, на дому осуществляется:

1. организация стационара на дому согласно нормативным правовым актам Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации;
2. патронаж детей в возрасте до одного года;
3. наблюдение до выздоровления детей в возрасте до 3 лет;
4. наблюдение больных с инфекционными заболеваниями;
5. наблюдение нетранспортабельных больных;
6. наблюдение больных, состоящих на диспансерном учете, не явившихся в течение года на прием.

Исключением из этого правила являются легкие травмы и ушибы конечностей с остановленным кровотечением, не мешающие передвижению больного (пациента).

Пациент на дому получает полный объем экстренных и неотложных противозидемических и карантинных мероприятий.

Лечащий врач поликлиники, при наличии соответствующих показаний, организует проведение стационара на дому.

Медицинские работники ФАПа ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» обязаны информировать пациента о лечебно-охранительном режиме, порядке лечения, приобретения лекарств и диагностике, а также предоставлять пациенту необходимые документы, обеспечивающие возможность лечения амбулаторно или на дому (рецепты, справки, листки нетрудоспособности, направления на лечебно-диагностические процедуры), а при наличии медицинских показаний организовать транспортировку в стационар.

Время ожидания медицинского работника ФАПа ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» пациентами не должно превышать восьми часов с момента вызова, за исключением детей первого года жизни, в данном случае время ожидания - не более трех часов, а у детей медико-биологического риска вызов должен быть обслужен в течение часа с момента поступления вызова.

## **2.2. Условия и порядок предоставления доврачебной медицинской помощи ФАПами ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» лицам без определенного места жительства**

Доврачебная медицинская помощь лицам без определенного места жительства предоставляется в ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» - по обращению такого лица, на основании документа, удостоверяющего личность и полиса ОМС.

## **2.3. Условия и порядок предоставления доврачебной медицинской помощи ФАПами ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории Джидинского МО**

Порядок оказания доврачебной медицинской помощи ФАПами лицам без гражданства устанавливается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

# **3. Требования к качеству Услуги и получение информации об Услуге**

## **3.1. Способы получения потребителями информации об Услуге**

<b>Требования</b>	<b>Характеристика</b>
Информирование при личном обращении	Информация о работе ФАПа ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ», о порядке и правилах предоставления медицинских услуг доступна жителям района. Состояние данной информации соответствует требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей». Информирование граждан осуществляется посредством размещения на информационных стендах (уголков получателя Услуги)

Телефонная консультация	В случае обращения граждан по телефону во время работы ФАПа ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» сведения предоставляются медицинскими работниками в вежливой форме и полном объеме по данной Услуге. Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут
Информация у входа в здание и внутри помещения ФАПа ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	У входа в ФАП ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» размещается: 1) информация о наименовании учреждения; 2) информация о режиме работы учреждения 3) информация о номерах телефонов учреждения. Данная информация соответствует требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».
Информация о приемах врачей в помещениях ФАПа ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	В помещениях ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» в удобном для изучения месте размещается информация: 1. о Программе государственных гарантий; 2. перечень медицинских услуг, оказываемых ФАПом ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»; 3. перечень документов, которые потребитель должен представить для получения Услуги; 4. перечень оснований для отказа оказания Услуги; 5. график приема пациентов врачами ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»; 6. адреса и телефоны вышестоящих органов в сфере здравоохранения; 7. режим работы заведующего амбулаторно-поликлинических учреждений района и главного врача ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»; 8. сведения о предельных сроках ожидания оказания Услуги. О случаях нарушения сроков, данная информация доводится до главного врача ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» посредством произведения записи в книгу отзывов и предложений и накопитель; 9. о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе ФАПа ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ». В каждом ФАПе ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» имеются информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных медицинских услугах, требования к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Регламент.

Информация о деятельности ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ», о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

### 3.2. Требования к удобству и комфортности

Требования	Характеристика
Режим работы ФАПа ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	1. ФАПы ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» работают в рабочие дни - с 8.00 до 16.12 часов; выходные дни – суббота, воскресенье; 2. прием больных фельдшерами осуществляется 5 дней в неделю (за исключением праздничных дней); 3. время, отведенное на прием больного в лечебном учреждении

	<p>района, определено действующими расчетными нормативами;</p> <p>4. время ожидания приема в ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» - не более <i>1 часа</i> в порядке живой очереди, за исключением случаев, когда фельдшер участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ».</p>
Наличие телефона	Стационарный телефон либо мобильный телефон имеется у всех фельдшеров ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ».
Место ожидания оказания Услуги	В ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» предусмотрены места для ожидания пациентами оказания Услуги, оборудованные посадочными местами в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами для амбулаторно-поликлинических учреждений.
Оказание Услуги	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. оказание Услуги производится в индивидуальном порядке в комфортных для пациента условиях;</li> <li>2. при необходимости место оказания Услуги ограждается от посторонних глаз;</li> <li>3. в местах приема оборудовано не менее одного посадочного места для пациента (стул, кресло);</li> <li>4. оборудование кабинета ФАПа ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» обеспечивает получение пациентами назначенных им процедур с учетом характера заболевания, медицинских показателей, физического состояния пациентов;</li> <li>5. обеспечение своевременности и максимальной непрерывности получения Услуги в соответствии с предписанием лечащего врача;</li> <li>6. услуги по проведению профилактических мероприятий (вакцинация) осуществляются своевременно и с использованием качественных препаратов - эффективных и результативных. Они исключают возможность отрицательного воздействия на пациентов, соответствуют установленным санитарно-гигиеническим требованиям и нормам и проводятся с соблюдением установленных инструкций.</li> </ol>
Организация доврачебного приема фельдшерами ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	<p>Обследование и лечение граждан, относящихся к категории ветеранов Великой Отечественной войны (инвалиды Великой Отечественной войны; участники Великой Отечественной войны; 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 03 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; лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 09 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны);</p>

	<p>инвалиды боевых действий, ветераны боевых действий, ветераны труда, достигшие пенсионного возраста проводится бесплатно и вне очереди.</p> <p>Условиями и особенностями оказания доврачебной медицинской помощи по экстренным показаниям являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) высокая температура тела (38 градусов и выше); потеря сознания, судороги; острые внезапные боли любой локализации, острые нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния, заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи. Прием пациентов в данном случае осуществляется вне общей очереди.</li> <li>2) отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме;</li> <li>3) экстренная помощь в праздничные и выходные дни осуществляется службой скорой медицинской помощи МО «Джидинский район» и отделениями стационаров МО «Джидинский район».</li> </ol>
Помощь на дому	<p>Помощь на дому оказывается фельдшерами ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ», на территории которых находятся больные в день вызова.</p> <p>Лечебные и диагностические манипуляции на дому выполняются фельдшерами по назначению врача, проводятся активные патронажи.</p> <p>Показанием для вызова фельдшера на дом к больному являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) острые и внезапные ухудшения состояния здоровья;</li> <li>2) высокая температура - от 38 градусов и выше;</li> <li>3) острые и интенсивные боли в сердце;</li> <li>4) внезапное нарушение сердечного ритма;</li> <li>5) острые боли в животе;</li> <li>6) кровотечения;</li> <li>7) иные состояния, требующие экстренной помощи;</li> <li>8) необходимость строго соблюдения домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом, при установленном заболевании;</li> <li>9) обострение тяжелых хронических заболеваний или невозможность передвижения пациента;</li> <li>10) заболевания детей в возрасте до трех лет;</li> <li>11) заболевания женщин в период беременности и в послеродовом периоде;</li> </ol> <p>Кроме того, на дому осуществляется:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) организация стационара на дому согласно нормативным правовым актам Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации;</li> <li>б) патронаж детей в возрасте до одного года;</li> <li>в) наблюдение до выздоровления детей в возрасте до 3 лет;</li> <li>г) наблюдение больных с инфекционными заболеваниями;</li> <li>д) наблюдение нетранспортабельных больных;</li> <li>е) наблюдение больных, состоящих на диспансерном учете, не явившихся в течение года на прием.</li> </ol> <p>Исключением из этого правила являются легкие травмы и ушибы конечностей с остановленным кровотечением, не мешающие передвижению больного.</p>
Ведение	Организация учета пациентов обеспечивает четкое ведение и

медицинской документации	обязательное хранение в ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» амбулаторной карты. Записи в амбулаторной карте ведутся своевременно.
--------------------------	--

### 3.3. Требования к организации учета мнения потребителей Услуги

Требование	Характеристика
Письменные обращения	ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» организует прием, регистрацию, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб потребителей и подготовку в месячный срок ответов на них. Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги ФАПами ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» по оказанию доврачебной медицинской помощи населению подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы. Жалобы на предоставление Услуги с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены главным врачом ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» в порядке и в сроке установленное ФЗ «О порядке рассмотрения, обращений граждан Российской федераций».
Книга отзывов и предложений	В помещениях ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям учреждения по их требованию. Отзывы и предложения рассматриваются еженедельно, при необходимости принимаются соответствующие меры с информированием потребителя (при наличии его контактных данных).
Дополнительный сбор информации от потребителя Услуги	В помещениях ФАПа ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» оборудовано место (накопитель) для сбора замечаний и предложений от потребителей Услуги, проверка содержания которого осуществляется еженедельно.
Опросы потребителей Услуги	ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» не реже 1 раза в год организует проведение опросов потребителей Услуги о качестве и доступности Услуги в форме анкетирования.

### 3.4. Требования к материально-техническому обеспечению оказания Услуги

Требования	Характеристика
Требования к зданию ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	ФАПы ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ», расположены в специально предназначенных либо приспособленных зданиях. Здания ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»: 1) имеют централизованный водопровод, либо обеспечены подвальной водой из водоразборной колонки или колодца; 2) подключены к системам централизованного отопления, либо отапливаются от котельных, либо оснащены индивидуальным электрическим или печным отоплением; 3) оборудованы канализацией либо выгребной ямой; 4) телефонизированы (наличие стационарного или мобильного телефона у заведующего ФАПом ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»)
Требования к прилегающей территории ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	Прилегающая территория благоустроена

Требование к помещениям ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	В составе помещений ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» предусмотрены: 1) санитарно-бытовые и административно-хозяйственные помещения (гардероб, санузлы для персонала и посетителей); 2) кабинеты фельдшеров; 3) кабинеты для проведения лечебно-диагностических мероприятий и обследований; 4) посадочные места для пациентов, ожидающих приема у фельдшера.
Требования к оснащению ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	ФАПы ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» обеспечены мебелью в соответствии с мощностью учреждения. ФАПы ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» обеспечены медицинским оборудованием согласно основного перечня оснащения кабинета фельдшера, а также оборудованием необходимым для диагностики, лечения и реабилитации больных в соответствии со стандартами медицинской помощи. ФАПы ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» обеспечены необходимым мягким инвентарем по действующим нормативам, установленным отраслевым министерством.
Требования к обеспечению ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» медикаментами, изделиями медицинского назначения, расходным материалам	Обеспечение ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» медикаментами, изделиями медицинского назначения и расходными материалами производится в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Республики Бурятия на соответствующий год.
Автомобильный транспорт ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	ФАПы ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» не оснащены автомобильным транспортом. При экстренных показаниях используется автотранспорт службы скорой медицинской помощи муниципального образования «Джидинский район».
Температурный режим в зданиях ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	ФАПы ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» оснащены системами отопления, обеспечивающими температурный режим 20 <sup>0</sup> -22 <sup>0</sup> С

### **3.5. Требования к законности и безопасности оказания Услуги**

<b>Требования</b>	<b>Характеристика</b>
Учредительные и разрешительные документы ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	1) Устав ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»; 2) лицензии на осуществление медицинской деятельности; 3) правила, инструкции, методики, положения; 4) эксплуатационные документы на медицинское оборудование, приборы и аппаратуру.
Условия и режим работы ФАПов	Деятельность ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» осуществляется в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм и правил,

ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	противопожарной безопасности, безопасности труда. Уборка помещений (в том числе санузлов) ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» производится ежедневно.
Криминальная безопасность в ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	ФАПы ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» обеспечены телефонной связью с дежурным сотрудником Джидинского ОВД.
Пожарная безопасность в ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	Помещения ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» оснащены первичными средствами пожаротушения. На видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения.
Индивидуальная безопасность медицинских работников ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	Во всех ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»: 1) используются средства индивидуальной защиты медработников (одноразовые резиновые перчатки, маски); 2) все медицинские работники ежегодно проходят профилактические осмотры с обязательным ФЛГ обследованием, вакцинацией (грипп, вирусный гепатит В и т.п.).

### 3.6. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги

Требования	Характеристика
Укомплектованнос ть ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	ФАПы ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» укомплектованы необходимым числом специалистов в соответствии с утвержденным штатным расписанием и организационно-распорядительными документами Министерства здравоохранения Российской Федерации. Количество фельдшеров соответствует штатному расписанию.
Образовательный уровень медицинских работников ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	Все медицинские работники ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» имеют среднее медицинское образование.
Состояние здоровья медицинских работников ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	Все медицинские работники ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» не реже 1 раза в год проходят медицинские осмотры и обследования. Для каждого работника ФАПа ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» ведется личная медицинская книжка.
Повышение квалификации кадров ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	Каждый специалист ФАПа ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» имеет соответствующее образование, сертификат, квалификационную категорию, профессиональную подготовку, владеет знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация специалистов ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» поддерживается на высоком уровне (обучение (не реже 1 раза в 5 лет) на курсах переподготовки и повышения квалификации, семинарами фельдшеров, сдачей тематических зачетов).

	У каждого специалиста ФАПа ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» имеется должностная инструкция, устанавливающая его обязанности и права. Все медицинские работники ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» проходят аттестацию на основании приказа Министерства здравоохранения Республики Бурятия.
Навыки работы с персональным компьютером специалистов ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	Административно-управленческий персонал и медицинские работники ФАПов ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ», занимающиеся медицинской статистикой, обладают навыками работы с персональным компьютером и компьютерной техникой.

### 3.7. Показатели оценки качества оказания Услуги

Наименование показателя	Методика расчета	Источник информации
Выполнение плана посещений, %	$\text{Чфакт} / \text{Чплан} \times 100$ , где Чфакт - число посещений по факту; Чплан - число посещений по плану	025/у - медицинская карта амбулаторного больного
Общая заболеваемость на обслуживаемой территории (на 1000 человек)	$\text{Чз} / \text{О} \times 1000$ , где Чз – численность заболевшего населения; О – численность населения на обслуживаемой территории	025/у - медицинская карта амбулаторного больного 003/у - медицинская карта стационарного больного
Процент охвата флюорографическим обследованием	$\text{Чпр.ф} / \text{Чпод.ф} \times 100$ , где Чпр.ф – численность населения, прошедшего флюорографическое обследование; Чпод.ф-численность населения, подлежащего флюорографическому обследованию	025/у - медицинская карта амбулаторного больного
Процент охвата вакцинопрофилактикой	$\text{Чпр.в} / \text{Чпод.в} \times 100$ , где Чпр.в – численность населения, прошедшего вакцинацию; Чпод.в- численность населения, подлежащего вакцинации	025/у - медицинская карта амбулаторного больного, карта учёта профилактических прививок
Общая смертность на обслуживаемой территории (на 1000 человек)	$\text{Чу} / \text{О} \times 1000$ , где Чу – число умерших; О – численность населения на обслуживаемой территории	Ф №30 «Сведения о лечебно-профилактическом учреждении»
Младенческая смертность на обслуживаемой территории (на 1000)	$\text{Чу.м} / \text{Чр} \times 1000$ , где Чу.м – число умерших младенцев;	Ф №30 «Сведения о лечебно-профилактическом

родившихся)	Чр – численность младенцев, родившихся живыми на обслуживаемой территории	учреждении»
Удовлетворенность населения качеством Услуги, %	Оуд / Оп x 100, где  Оуд - число опрошенных, полностью или частично удовлетворенных качеством услуг учреждения; Оп - общее число опрошенных	Определяется по результатам опроса
Число обоснованных жалоб на ненадлежащее качество Услуги (на 1000 пролеченных больных)	Чж / Чб x 1000, где  Чж – число обоснованных жалоб; Чб - число пролеченных больных	Определяется на основании анализа жалоб посетителей, поступивших в вышестоящий орган управления здравоохранения

#### **4. Контроль над исполнением настоящего Регламента, ответственность за нарушение настоящего Регламента**

4.1. Ответственность за нарушение настоящего Регламента предусматривается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами, ответственными за предоставление Услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также принятием решений вышеуказанными лицами, осуществляют заведующие ФАПами ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ», в которых оказывается услуга, и главный врач ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ».

4.3. В ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» проводятся плановые проверки полноты и качества предоставления Услуги, в том числе, порядок и формы контроля над полнотой и качеством предоставления Услуги.

В исключительных случаях (наличие обращений, содержащих сведения о предоставлении Услуги ненадлежащего качества, решение главного врача ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» и т.д.) в ФАПах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» могут быть проведены внеплановые проверки полноты и качества предоставления Услуги.

4.4. За решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги, и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления Услуги, должностные лица, ответственные за предоставление Услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### **5. Порядок обжалования решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления Услуги, и действий (бездействия), осуществляемых в ходе предоставления Услуги**

5.1. Действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления Услуги (бездействия), решения должностных лиц, ответственных за предоставление Услуги, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу.

5.2. Обращение подается в письменной форме и должно содержать:

5.2.1. фамилию, имя, отчество физического лица;

5.2.1. почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

- 5.2.1. суть заявления или жалобы;
- 5.2.1. личную подпись физического лица;
- 5.2.1. дату.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

5.3. Письменный ответ направляется заявителю обращения в порядке и в сроки установленные ФЗ «О порядке рассмотрения, обращений граждан Российской Федерации».

5.4. Физические лица вправе обжаловать решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги, и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления Услуги, в судебном порядке.