

**Административный регламент
оказания медицинской услуги «Оказание стационарной медицинской помощи
(в круглосуточных стационарах) ГБУЗ «Петропавловская центральная районная
больница»**

1.	Общие положения.....	2
2.	Условия предоставления стационарной медицинской помощи (в круглосуточных стационарах).....	6
2.1.1.	Условия предоставления стационарной медицинской помощи (в круглосуточном стационаре) по экстренным показаниям.....	6
2.1.2.	Условия предоставления плановой стационарной медицинской помощи (в круглосуточном стационаре).....	7
2.1.3.	Условия пребывания в круглосуточном стационаре.....	7
2.1.4.	Порядок оказания медицинской помощи в круглосуточном стационаре.....	8
2.2.	Условия и порядок предоставления стационарной медицинской помощи (в круглосуточных стационарах) лицам без определенного места жительства.....	8
2.3.	Условия и порядок предоставления стационарной медицинской помощи (в круглосуточных стационарах) лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории Муниципального Образования «Джидинский район».....	8
3.	Требования к качеству Услуги и получение информации об услуге.....	8
3.1.	Способы получения потребителями информации об услуге.....	8
3.2.	Требования к удобству и комфортности.....	9
3.3.	Требования к организации учета мнения потребителей Услуги.....	11
3.4.	Требования к материально-техническому обеспечению оказания Услуги.....	12
3.5.	Требования к законности и безопасности оказания Услуги.....	14
3.6.	Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги.....	15
3.7.	Система индикаторов качества предоставления Услуги.....	16
4.	Контроль за исполнением настоящего Регламента, ответственность за нарушение настоящего Регламента.....	16
5.	Порядок обжалования решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления Услуги, и действий (бездействия), осуществляемых в ходе предоставления Услуги.....	16

1. Общие положения

1.1. Административный регламент оказания медицинской услуги «Оказание стационарной медицинской помощи (в круглосуточных стационарах) ГБУЗ «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 от «О программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Республики Бурятия».

1.2. Настоящий Регламент должен быть соблюден при оказании стационарной медицинской помощи (в круглосуточных стационарах) в ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница» (далее по тексту – ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»).

1.3. В круглосуточных стационарах ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» гражданам оказываются следующие виды медицинской помощи:

1.3.1. При осуществлении первичной медико-санитарной помощи по:

- 1.3.1.1. анестезиологии и реаниматологии;
- 1.3.1.2. восстановительной медицине;
- 1.3.1.3. контролю качества медицинской помощи;
- 1.3.1.4. клинической лабораторной диагностике;
- 1.3.1.5. неврологии;
- 1.3.1.6. общественному здоровью и организации здравоохранения;
- 1.3.1.7. педиатрии;
- 1.3.1.8. рентгенологии;
- 1.3.1.9. терапии;
- 1.3.1.10. травматологии и ортопедии;
- 1.3.1.11. физиотерапии;
- 1.3.1.12. функциональной диагностике;
- 1.3.1.13. хирургии;
- 1.3.1.14. ультразвуковой диагностике;
- 1.3.1.15. экспертизе временной нетрудоспособности;
- 1.3.1.16. эндоскопии;
- 1.3.1.17. инфекционным болезням.

1.3.2. При осуществлении медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов по:

- 1.3.2.1. акушерству и гинекологии;
- 1.3.2.2. неонатологии;
- 1.3.2.3. экспертизе временной нетрудоспособности

1.3.3. При осуществлении специализированной медицинской помощи по:

- 1.3.3.1. акушерству и гинекологии;
- 1.3.3.2. заборе заготовке, хранению донорской крови и ее компонентов, трансфузиологии;
- 1.3.3.3. бактериологии;
- 1.3.3.4. патологической анатомии.

1.4. Услуга оказывается в следующих структурных подразделениях ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» (далее по тексту – лечебные учреждения района, где функционирует круглосуточный стационар).

1.5. Правовые основы оказания Услуги:

- 1.5.1. основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан;
- 1.5.2. закон Российской Федерации «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;
- 1.5.3. федеральный закон «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;
- 1.5.4. федеральный закон «О наркотических средствах и психотропных веществах»;
- 1.5.5. федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 1.5.6. федеральный закон «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;
- 1.5.7. постановление Правительства РФ «О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой ими должности и (или) специальности»;

- 1.5.8. постановление Правительства Российской Федерации «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи»;
- 1.5.9. отраслевой стандарт «Система стандартизации в здравоохранении. Основные положения» (ОСТ 91500.01.0007-2001);
- 1.5.10. отраслевые стандарты качества медицинской помощи, утвержденные приказами Минздравсоцразвития России;
- 1.5.11. типовые штатные расписания и таблицы оснащения учреждений здравоохранения, утвержденные приказами Минздравсоцразвития России;
- 1.5.12. приказы Минздравсоцразвития России о расчете натуральных норм питания, оснащения мягким инвентарем, обеспечения медикаментами;
- 1.5.13. нормативы финансовых затрат на единицу объема медицинской помощи Программы государственных гарантий обеспечения граждан РФ бесплатной медицинской помощью на территории Республики Бурятия;
- 1.5.14. гигиенические требования к устройству и эксплуатации рентгеновских аппаратов и проведению рентгенологических исследований. СанПиН 2.6.1.1192-03;
- 1.5.15. правила сбора, хранения и удаления отходов лечебно-профилактических учреждений. СанПиН-2.1.7.728-99;
- 1.5.16. постановлением Правительства Республики Бурятия «О программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Республики Бурятия»;
- 1.5.17. другие нормативные правовые (правовые) акты, регламентирующие оказание медицинской помощи.

1.6. Цель оказания Услуги: проведение комплекса мероприятий по диагностике, лечению, профилактике заболеваний, в том числе острых и обострении хронических, отравлений, травм, требующих интенсивной терапии, круглосуточного медицинского наблюдения в условиях круглосуточных стационаров.

1.7. Единица измерения Услуги: законченный случай.

1.8. Основные действия по оказанию Услуги:

- 1.8.1. оказание квалифицированной медицинской помощи в соответствии с утвержденными стандартами медицинской помощи, профилем заболевания и фазой его течения;
- 1.8.2. проведение лечебно-диагностических мероприятий, включая выполнение лечебных процедур со стороны среднего медицинского персонала и уход со стороны младшего медицинского персонала;
- 1.8.3. консультации врачей специалистов;
- 1.8.4. наблюдение пациента лечащим врачом. Осмотр пациента заведующим отделением осуществляется при поступлении пациента в лечебные учреждения района, где функционирует круглосуточный стационар, а также в течение периода лечения в данном учреждении. Периодичность осмотра пациента заведующим отделением зависит от тяжести состояния больного.
- 1.8.5. при наличии медицинских показаний направление пациентов для консультации специалистов в другие учреждения здравоохранения;
- 1.8.6. назначение консилиума в сложных для установления диагноза и назначения лечения случаях;
- 1.8.7. госпитализация детей первого года жизни по социальным показаниям;
- 1.8.8. организация коек сестринского ухода для проведения курса поддерживающего лечения больным пожилым и старческого возраста, страдающим хроническими заболеваниями и нуждающимися в медицинском уходе;
- 1.8.9. проведение лабораторных, инструментальных исследований, лечебных процедур, амбулаторных операций;

1.8.10. экспертиза временной нетрудоспособности;

1.8.11. содержание больных в помещениях круглосуточных стационаров.

1.9. Услуга предоставляется в лечебных учреждениях района, где функционирует круглосуточный стационар в соответствии с нормативными правовыми (правовыми) актами, регламентирующими оказание стационарной медицинской помощи (в круглосуточном стационаре).

1.10. Потенциальными потребителями Услуги являются граждане, проживающие и находящиеся на территории Надеждинского муниципального района.

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

1.11.1. осмотр пациента;

1.11.2. установление диагноза основного и сопутствующих заболеваний, составление амбулаторного или стационарного плана диагностики и лечения, определение результата лечения;

1.11.3. организацию лечебно-диагностических, профилактических и санитарно-гигиенических мероприятий;

1.11.4. обеспечение в полном объеме экстренных и неотложных мероприятий;

1.11.5. сопровождение пациента на следующий этап оказания медицинской помощи в случае непосредственной угрозы жизни и здоровью;

1.11.6. обеспечение в полном объеме противоэпидемических и карантинных мероприятий;

1.11.7. оформление медицинской документации в соответствии с установленными требованиями.

1.12. 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).

1.13. Оказание платных медицинских услуг производится в соответствии с лицензией на осуществление медицинской помощи.

1.14. Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи предоставляются в лечебных учреждениях района в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг.

1.15. Пациенты при получении стационарной медицинской помощи (в круглосуточных стационарах) имеют право на добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него.

1.16. Документы, необходимые для получения Услуги:

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

1.16.2. 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.

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

Отсутствие полиса ОМС и документов, удостоверяющих личность не является причиной отказа в оказании стационарной медицинской помощи (в круглосуточных стационарах) по экстренным показаниям.

2. Условия предоставления стационарной медицинской помощи (в круглосуточных стационарах)

2.1.1. Условия предоставления стационарной медицинской помощи (в круглосуточном стационаре) по экстренным показаниям

Направление на госпитализацию в стационар по экстренным показаниям осуществляет:

- 1) фельдшер скорой медицинской помощи и фельдшерско-акушерских пунктов;
- 2) врачи первичного звена;
- 3) врачи – консультанты.

Максимальное время ожидания госпитализации составляет не более трех часов с момента определения показаний. Больной должен быть осмотрен в приемном отделении не позднее 30 минут с момента обращения, а при угрожающих жизни состояниях - немедленно. В случаях, когда для окончательной постановки диагноза требуются динамическое наблюдение и полный объем неотложных лечебно-диагностических мероприятий, допускается нахождение больного в палате наблюдения приемного отделения до 4 часов. За этот период больному осуществляется полный объем неотложных лечебно – диагностических мероприятий.

Экстренная медицинская помощь должна быть оказана при обращении пациента в любое время суток. После оказания неотложной помощи и определения маршрута пациента транспортабельный больной может быть переведен в соответствующее отделение лечебного учреждения. Транспортировка осуществляется отделением скорой медицинской помощи. Пациентам, не нуждающимся в стационарном лечении, выдаются рекомендации для амбулаторно – поликлинического лечения.

Показания к экстренной госпитализации:

- а) состояния, угрожающие жизни пациентов;
- б) состояния, требующие экстренных и срочных оперативных вмешательств;
- в) состояния, требующие коррекции лечения в отделении реанимации и интенсивной терапии;
- г) состояния, угрожающие жизни и здоровью окружающих;
- д) выполнение всех обязательных обследований.

Объем оказания помощи определяется в соответствии с лицензией. В случаях, когда необходимый объем помощи выходит за рамки возможности лечебного учреждения, больной должен быть переведен в стационар с адекватными возможностями.

2.1.2. Условия предоставления плановой стационарной медицинской помощи (в круглосуточном стационаре)

Направление на плановую госпитализацию осуществляют:

- 1) врачи первичного звена;
- 2) врачи узких специальностей поликлиник.

Плановая госпитализация осуществляется только при наличии у больного результатов диагностических исследований, которые могут быть проведены в амбулаторных условиях, и при возможности проведения необходимых методов обследования в лечебно-профилактическом учреждении.

Максимальное время ожидания определяется очередью на плановую госпитализацию. В отделениях стационара ведутся журналы очередности на госпитализацию. Пациенту в направлении врачом стационара указывается дата планированной госпитализации. В случае не возможности госпитализировать больного в назначенный срок руководство больницы обязано известить пациента не менее чем за три дня до даты плановой госпитализации и согласовать с ним новый срок госпитализации.

Максимальный срок ожидания не может превышать трех месяцев с момента записи на очередь.

Объем оказания помощи при плановой госпитализации определяется медико-экономическими стандартами, утвержденными в установленном порядке в соответствии с лицензией лечебного учреждения установленного образца. В случаях, когда необходимый объем помощи выходит за рамки возможности лечебного учреждения, больной должен быть переведен в другой стационар с адекватными возможностями.

2.1.3. Условия пребывания в круглосуточном стационаре

Размещение больных производится в палаты на 2-10 человек. Направление в палату пациентов, поступивших на плановую госпитализацию, осуществляется в течение часа с момента поступления в стационар.

Питание больного, проведение лечебно – диагностических манипуляций, лекарственное обеспечение начинается с момента поступления в отделение стационара. Обеспечение пациентов питанием осуществляется в соответствии с нормативами.

Лечащий врач обязан информировать больного, а в случаях лечения несовершеннолетних детей в возрасте до 15 лет – его родителей или законных представителей, о ходе лечения, прогнозе, необходимом индивидуальном режиме.

Администрация больницы обязана обеспечить хранение одежды и личных вещей пациента, исключающее хищение и порчу, до момента выписки.

2.1.4. Порядок оказания медицинской помощи в круглосуточном стационаре

При госпитализации персонал отделения выясняет наличие у больного удостоверения личности, действующего полиса обязательного или добровольного медицинского страхования.

При отсутствии у больного полиса обязательного медицинского страхования плановая госпитализация осуществляется по полисам добровольного медицинского страхования. Отсутствие любого из указанных полисов лишает пациента права на плановую госпитализацию.

2.2. Условия и порядок предоставления стационарной медицинской помощи (в круглосуточных стационарах) лицам без определенного места жительства

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

Отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в оказании стационарной медицинской помощи по экстренным показаниям на территории Муниципального Образования «Джидинский район» лицам без определенного места жительства.

2.3. Условия и порядок предоставления стационарной медицинской помощи (в круглосуточных стационарах) лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории Муниципального Образования «Джидинский район»

Порядок оказания стационарной медицинской помощи (в круглосуточных стационарах) 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

Требования	Характеристика
Информационное сопровождение	Информация о работе лечебного учреждения района, где функционирует круглосуточный стационар, о порядке и правилах

<p>деятельности лечебного учреждения района, где функционирует круглосуточный стационар</p>	<p>предоставления Услуги 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) Пациент при получении Услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой Услуге. Пациент (или доверенное лицо, назначенное пациентом) вправе быть осведомленным о выполняемых медицинских действиях и процедурах.</p>
<p>Телефонная консультация</p>	<p>В случае обращения граждан по телефону во время работы лечебного учреждения района, где функционирует круглосуточный стационар, сведения предоставляются медицинскими работниками в вежливой форме и полном объеме по данной Услуге. Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут</p>
<p>Информация у входа в здание и внутри помещения лечебного учреждения района, где функционирует круглосуточный стационар</p>	<p>У входа в лечебное учреждение района, где функционирует круглосуточный стационар, размещается: 1) информация о наименовании лечебного учреждения района; 2) информация о режиме работы лечебного учреждения района и круглосуточного стационара; 3) информация о номерах телефонов лечебного учреждения района и круглосуточного стационара. Данная информация соответствует требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».</p>
<p>Информация о приемах врачей в помещениях лечебного учреждения района, где функционирует круглосуточный стационар</p>	<p>В помещениях лечебного учреждения района, где функционирует круглосуточный стационар, в удобном для изучения месте, размещается информация: 1) о Программе государственных гарантий; 2) перечень медицинских услуг, оказываемых круглосуточным стационаром, в том числе платных, с указанием цен; 3) перечень документов, которые потребитель должен представить для получения Услуги; 4) перечень оснований для отказа оказания Услуги; 5) график приема пациентов; 6) указатель кабинетов; 7) режим работы заведующего лечебным учреждением района и главного врача ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»; 8) сведения о предельных сроках ожидания оказания Услуги. О случаях нарушения сроков, данная информация доводится до руководства лечебного учреждения района посредством произведения записи в книгу отзывов и предложений и накопитель; 9) адреса и телефоны вышестоящих органов в сфере здравоохранения; 10) о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе лечебного учреждения района; 11) В каждом лечебном учреждении района, где функционируют круглосуточные стационары, имеются информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных медицинских услугах, требования к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной Услуги,</p>

	порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Регламент.
--	---

Информация о деятельности лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары, 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 лечебного учреждения района, где функционирует круглосуточный стационар	Режим работы стационаров ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» - круглосуточный. Во время пересмены дежурств в круглосуточном стационаре, обеспечивается непрерывность оказания Услуги. Очередность на плановые обследования и лечение допускается в пределах возможностей лечебного учреждения района, где функционирует круглосуточный стационар.
Наличие телефона	Стационарный телефон находится во всех лечебных учреждениях района, где функционирует круглосуточный стационар.
Оказание Услуги	Состав Услуги: 1. Проведение лечебно- диагностических мероприятий. 2. При необходимости проводятся: а) консультации врачей и специалистов; б) лабораторные и инструментальные исследования; в) лечебные процедуры; г) амбулаторные операции; д) экспертиза временной нетрудоспособности; е) выписка больничного листа. 3. Содержание больных в помещениях круглосуточных стационаров (обеспечение помещением, спальным местом, коммунальными услугами, необходимыми лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения, бесплатным питанием, обеспечение безопасности). 4. Оказание Услуги производится в индивидуальном порядке в комфортных для пациента условиях, а именно: а) при необходимости место оказания Услуги ограждается от посторонних глаз; б) в местах приема оборудовано не менее одного посадочного места для пациента (стул, кресло); в) оборудование кабинета лечебного учреждения района, где функционирует круглосуточный стационар, обеспечивает получение пациентами назначенных им процедур с учетом характера заболевания, медицинских показателей, физического состояния пациентов; г) обеспечение своевременности и максимальной непрерывности получения Услуги в соответствии с предписанием лечащего врача.
Организация стационарной медицинской помощи (в круглосуточном	Направление больных на лечение осуществляется в соответствии с медицинскими показаниями в экстренном или плановом порядке. Направление больных на лечение в круглосуточный стационар может быть осуществлено в экстренном порядке: а) по направлению врача (фельдшера) скорой медицинской помощи;

<p>стационаре)</p>	<p>б) при личном обращении в лечебное учреждение района, где функционирует круглосуточный стационар, оказывающего Услуги;</p> <p>в) в случае неспособности больного (пострадавшего) самостоятельно передвигаться (нахождении в бессознательном состоянии), больной (пострадавший) может быть доставлен членами своей семьи (или иными лицами), или бригадой скорой медицинской помощи.</p> <p>Направление больных на стационарное лечение в плановом порядке осуществляется лечащим врачом поликлиники или врачом дневного стационара по согласованию с заведующим отделением.</p> <p>Для получения Услуги гражданину необходимо обратиться в отделение круглосуточного стационара в срок, указанный в направлении.</p> <p>Отделение круглосуточного стационара, оказывающее Услуги, должно обеспечить прием больных на госпитализацию в течение всех рабочих дней при наличии свободных спальных мест.</p> <p>Отделение круглосуточного стационара, оказывающее Услуги, при доставке больного (пострадавшего) по жизненным показаниям, не вправе отказать в оказании Услуги.</p> <p>При наличии медицинских показаний к госпитализации, непосредственно после окончания лечебно-диагностических процедур, отделение круглосуточного стационара, оказывающее Услуги, должно обеспечить размещение больного в палате отделения круглосуточного стационара, предоставив ему отдельное спальное место.</p> <p>Пребыванию в круглосуточном стационаре подлежат больные, нуждающиеся в круглосуточном лечении под наблюдением медицинского персонала.</p> <p>Услуги лечебно-вспомогательных отделений (кабинетов) должны обеспечивать получение пациентами назначенных им процедур с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического состояния пациентов.</p> <p>Организация учета пациентов должна обеспечивать четкое ведение и обязательное хранение в отделении медицинской карты стационарного больного.</p> <p>Записи в медицинской карте стационарного больного должны вестись своевременно.</p>
<p>Ведение медицинской документации</p>	<p>Организация учета пациентов обеспечивает четкое ведение и обязательное хранение в архиве истории болезни.</p> <p>Записи в историях болезней ведутся своевременно.</p> <p>При поступлении в круглосуточный стационар заполняется журнал поступивших больных и карта стационарного больного (история болезни), где фиксируется время поступления больного и направительный диагноз.</p> <p>При отказе от госпитализации пациенту разъясняются возможные последствия, что документально оформляется в журнале отказов от госпитализации и подписывается пациентом или его законным представителем.</p> <p>По окончании лечения пациенту предоставляется выписка из истории болезни.</p> <p>По устному заявлению больного, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, ему выдаются документы, подтверждающие временную нетрудоспособность (листок нетрудоспособности, справка) в соответствии с Инструкцией,</p>

	утвержденной приказом Минздравсоцразвития Российской Федерации.
--	---

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 Услуги и подготовку в месячный срок ответов на них. Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги потребителю 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 лечебном учреждении района, где функционирует круглосуточный стационар, имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям лечебного учреждения района по их требованию. Отзывы и предложения рассматриваются еженедельно, при необходимости принимаются соответствующие меры с информированием потребителя Услуги (при наличии его контактных данных).
Дополнительный сбор информации от потребителя Услуги	В лечебном учреждении района где функционирует круглосуточный стационар, 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 опроса потребителей Услуги о качестве и доступности Услуги в форме анкетирования.

3.4. Требования к материально-техническому обеспечению оказания Услуги

Требования	Характеристика
Требования к зданию лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары	Лечебные учреждения района, где функционируют круглосуточные стационары, расположены в специально предназначенных либо приспособленных зданиях. Здания лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары, не являются аварийными. Здания лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары: <ul style="list-style-type: none"> а) имеют централизованный водопровод; б) подключены к системам централизованного отопления либо отапливаются от котельных; в) оборудованы системой принудительной вентиляции; г) оборудованы канализацией; д) телефонизированы. Площадь помещений в лечебных учреждениях района, занимаемых круглосуточными стационарами, обеспечивают размещение

	работников и пациентов, и предоставление им Услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
Требования к прилегающей территории лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары	Прилегающая территория лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары, благоустроена.
Требование к помещениям лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары	<p>В лечебных учреждениях района предусмотрены помещения (палаты) для круглосуточных стационаров, где размещаются больные, помещения приема пищи, а также помещения, для проведения необходимых лечебно-диагностических мероприятий и других мероприятий, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи гражданам в условиях круглосуточного стационара.</p> <p>В лечебных учреждениях района, где функционируют круглосуточные стационары, созданы необходимые социально-бытовые условия для пребывания больных и проведения им лечебно-диагностического процесса.</p> <p>Помещения круглосуточных стационаров используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержатся в технически исправном состоянии, проводятся их систематические проверки.</p> <p>Средства измерения медицинского назначения в круглосуточных стационарах должны проходить поверку в порядке установленном действующим законодательством Российской Федерации.</p>
Требования к оснащению лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары	<p>Лечебные учреждения района, где функционируют круглосуточные стационары:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) обеспечены исправной мебелью в соответствии с мощностью лечебного учреждения района; 2) обеспечены исправным медицинским оборудованием, согласно требованиям, установленным действующим законодательством, а также оборудованием, необходимым для лечебно-диагностических мероприятий и других мероприятий, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи в соответствии со стандартами медицинской помощи; 3) обеспечены необходимым мягким инвентарем по действующим нормативам, установленным отраслевым министерством.
Требования к обеспечению лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары, медикаментами, изделиями медицинского назначения, расходным материалом	Обеспечение лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары, 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 лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары	Все лечебные учреждения района, где функционируют круглосуточные стационары, оснащены автомобильным транспортом.
Температурный режим в зданиях лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары	Здания лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары, оснащены системами отопления, обеспечивающими температурный режим 20 ⁰ -22 ⁰ С
Компьютеризация и информатизация лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары	В лечебных учреждениях района, где функционируют круглосуточные стационары, имеется доступ к сети Интернет, для обмена электронной почтой, факс. С использованием компьютерной техники в лечебных учреждениях района, где функционируют круглосуточные стационары: 1) осуществляется ведение медицинской статистики; 2) оформляется талон амбулаторного посещения к врачу; 3) производится выписка рецептов для граждан, имеющих право на льготное обеспечение лекарственными средствами.

3.5. Требования к законности и безопасности оказания Услуги

Требования	Характеристика
Учредительные и разрешительные документы лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары	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 лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары	Деятельность лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары, осуществляется в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда. Уборка помещений (в том числе санузлов) лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары, производится ежедневно.
Криминальная безопасность в лечебных учреждениях района, где функционируют круглосуточные стационары	Лечебные учреждения района, где функционируют круглосуточные стационары, обеспечены телефонной связью с дежурным сотрудником Дзидинского ОВД.
Пожарная безопасность в лечебных учреждениях района,	Помещения лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары, оборудованы пожарной сигнализацией и оснащены первичными средствами пожаротушения. На видных местах размещена информация о запрете курения, за

где функционируют круглосуточные стационары	исключением специально отведенных мест для курения.
Индивидуальная безопасность медицинских работников лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары	Во всех лечебных учреждениях района, где функционируют круглосуточные стационары: 1) используются средства индивидуальной защиты медработников (одноразовые резиновые перчатки, маски); 2) все медицинские работники лечебных учреждений района 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
Укомплектованность лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары, кадрами	Лечебные учреждения района, где функционируют круглосуточные стационары, укомплектованы необходимым числом специалистов в соответствии с утвержденным штатным расписанием и организационно-распорядительными документами Министерства здравоохранения Российской Федерации. Количество врачей соответствует штатному расписанию.
Образовательный уровень медицинских работников лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары	Все медицинские работники лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары, имеют высшее или среднее медицинское образование.
Состояние здоровья медицинских работников лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары	Все медицинские работники лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары, не реже 1 раза в год проходят медицинские осмотры и обследования. Для каждого работника лечебного учреждения района, где функционируют круглосуточные стационары, ведется личная медицинская книжка.
Повышение квалификации кадров лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары	Каждый специалист лечебного учреждения района, где функционируют круглосуточные стационары, имеет соответствующее образование, сертификат, квалификационную категорию, профессиональную подготовку, владеет знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация специалистов лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары, 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 лечебного учреждения района, где функционируют круглосуточные стационары, имеется должностная инструкция, устанавливающая его обязанности и права. Все медицинские работники лечебных учреждений района, где

	функционируют круглосуточные стационары, аттестованы на основании приказа Министерства здравоохранения Республики Бурятия.
Навыки работы с персональным компьютером специалистов лечебных учреждений, где функционируют круглосуточные стационары	Административно-управленческий персонал и медицинские работники лечебных учреждений района, где функционируют круглосуточные стационары, занимающиеся медицинской статистикой, обладают навыками работы с персональным компьютером и компьютерной техникой.

3.7. Система индикаторов качества предоставления Услуги

№ п/п	Описание индикатора качества к результатам деятельности бюджетных учреждений	Значение индикатора
1.	В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	Да/нет
2.	Обеспечение необходимого количества койко-дней	не менее 2,661 в год на 1 жителя
3.	Количество обоснованных жалоб на качество работы	не более 0,02 на 1000 пролеченных больных
4.	Удельный вес выписанных больных с выздоровлением и улучшением состояния здоровья	не менее 80 % от количества пролеченных больных

4. Контроль за 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 лечебными учреждениями района, где расположен круглосуточный стационар, в которых оказывается Услуга (зам. главного врача по лечебной части, зам. главного врача по АПО, зам. главного врача по КЭР), и главный врач ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ».

4.3. В лечебных учреждениях района, где расположен круглосуточный стационар, проводятся плановые проверки полноты и качества предоставления Услуги, в том числе, порядок и формы контроля за 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 лечебных учреждениях района, где расположен круглосуточный стационар, 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:

- 1) фамилию, имя, отчество физического лица;
- 2) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- 3) суть заявления или жалобы;
- 4) личную подпись физического лица;
- 5) дату.

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

5.3. Письменный ответ направляется заявителю обращения в порядке и в сроке установленное 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.