

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
ГБУЗ СК "Городская поликлиника № 2"  
Г.Железноводска  
\_\_\_\_\_ Н.В.Удачина

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014г.

**Административный регламент предоставления ГБУЗСК « Городская поликлиника №2»г.Железноводска услуги "Постановка на учёт и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях к врачу " .**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления услуги "Постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях" разработан в целях повышения качества, доступности и оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях и определяет сроки и последовательность действий при их предоставлении.

1.2. Получателями услуги (далее - заявитель) являются граждане РФ, нуждающиеся в оказании специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях, проживающие или имеющие временную регистрацию на территории обслуживания ГБУЗСК « Городская поликлиника №2»г. Железноводска .Заявитель направляется в учреждение для получения специализированной медицинской помощи из поликлиники с оформлением пакета необходимых документов.

1.3. Предоставление услуги осуществляется ГБУЗСК « Городская поликлиника №2» г.Железноводска по адресу: Ставропольский край, г. Железноводск , п. Иноземцево , ул 8 Марта д 5А  
График работы:ежедневно с 7-00 до 19-00 часов, перерыв с 12-00 до 13-00 часов,выходные дни: суббота, воскресенье и праздничные дни.

График работы регистратуры:понедельник - пятница с 7-00 до 18-00, суббота с 8-00 до 14-00.

Контактные телефоны: приемная главного врача 5-90-67, регистратура по обслуживанию взрослого населения 5-92-46, регистратура детской консультации 5-92-38, заместитель главного врача по медицинской части 5-90-67, факс 5-90-67.

Адрес электронной почты: poliklinika2S@mail/ru.

1.3.1. Информация о порядке предоставления услуги является открытой и общедоступной.

1.3.2. Информация о предоставлении услуги предоставляется в виде: индивидуальное информирование; публичного информирования; на официальном сайте .

1.3.3. Информирование заявителей о порядке и результатах предоставления услуги осуществляется должностным лицом, осуществляющим функции по постановке на учет и предоставлении информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях.

1.3.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты или посредством личного посещения учреждения.

1.3.6. Консультации (справки) по вопросам предоставления услуги предоставляются специалистами, предоставляющими услугу, в том числе специалистами, специально выделенными для предоставления консультаций.

1.3.7. Консультации предоставляются при личном обращении, по телефону или электронной почте.

1.3.8. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

1.3.9. Заявитель при получении медицинской помощи вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых медицинских услугах, обеспечивающей их компетентный выбор. Заявитель (или его законный представитель) вправе быть осведомленным о выполняемых медицинских действиях и процедурах.

1.3.10. Услуга должна быть оказана любому физическому лицу при состояниях, требующих медицинского вмешательства, независимо от пола, расы, национальности, языка, места жительства, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости и иных обстоятельств.

## 2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: "Постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях".

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу: ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска

2.3. Результатом предоставления услуги являются: постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях; обоснованный отказ в постановке на учет в специализированных медицинских учреждениях.

2.4. Сроки предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации участвующим в предоставлении услуги. Срок предоставления услуги устанавливается ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, в соответствии с требованиями законодательства РФ.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги: Конституция Российской Федерации; Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2010 года N 243н "Об организации оказания специализированной медицинской помощи"; Приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации и Российской академии медицинских наук от 06 апреля 2005 года N 259/19 "Об организации оказания дорогостоящей (высокотехнологичной) медицинской помощи за счет средств федерального бюджета в федеральных специализированных медицинских учреждениях, подведомственных федеральному агентству по здравоохранению и социальному развитию, Федеральному медико-биологическому агентству и Российской академии медицинских наук"; Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг предоставляемых в электронном виде"; Устав ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги: направление; выписка из истории болезни (амбулаторной карты) с данными клинических, лабораторных исследований, результатами дополнительных методов обследования, необходимых по показаниям для направления специализированные виды медицинской помощи (данные функциональной диагностики, КТ, рентгеновские снимки); паспорт (свидетельство о рождении ребенка); документ о наличии группы инвалидности (если имеется); страховой медицинский полис ОМС; страховое свидетельство пенсионного страхования (СНИЛС). Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, подлежащих предоставлению заявителем, не предусмотрено.

2.6.1. Запрещается требовать от заявителя документы, не предусмотренные [пунктом 2.6](#) Административного регламента.

2.7. Не предусмотрено перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе предоставить.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги. Основанием для отказа в приеме документов является предоставление заявителем неполного пакета документов, указанных в [пункте 2.6](#) Административного регламента. После устранения выявленных нарушений заявитель вправе обратиться повторно для получения услуги.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги: отсутствие медицинских показаний для оказания специализированной медицинской помощи.

2.10. Оснований для приостановления или отказа в приостановлении услуги, при предоставлении данной услуги не предусмотрено.

2.11. Услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления и прилагаемых к нему документов, не превышает 30 минут.

2.13. Срок регистрации заявления о предоставлении услуги не превышает 10 минут.

2.14. Требования к местам ожидания заявителей: Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов. Места ожидания в очереди на представление услуги или получение документов оборудованы стульями, скамьями (банкетками), кресельными секциями. Количество мест ожидания составляет менее 3 мест. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.14.1. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами; стульями или скамьями. На информационных стендах размещается следующая информация: текст настоящего регламента - полная версия на официальном сайте, извлечения из регламента на информационном стенде; **блок-схема**, определенная в приложении N 1 к настоящему регламенту; перечень документов, необходимых для предоставления услуги; местонахождение, режим работы, номера телефонов учреждения; извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги; таблица сроков предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов и т.д.; основаниями для отказа в предоставлении услуги; порядок информирования о ходе предоставления услуги; порядок получения консультаций; порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц, предоставляющих услугу; условия предоставления и получения платных медицинских услуг; сведения о квалификации и сертификации специалистов; перечень категорий лиц, имеющих право на медицинское обслуживание вне очереди; сведения о вышестоящих и контролирующих органах, о местонахождении и телефонах администрации учреждения.

2.15. Показателем доступности предоставления услуги является информационная открытость порядка и правил предоставления услуги: наличие Административного регламента предоставления услуги; наличие информации об оказании услуг в средствах массовой информации, общедоступных местах, на стендах в лечебных учреждениях; удобное территориальное расположение учреждения.

2.16. Показателем качества предоставления услуги является: степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью услуг; соответствие предоставляемых услуг требованиям настоящего Административного регламента; соблюдение сроков предоставления услуг согласно регламенту; оказания услуги бесплатно; отсутствие обоснованных жалоб, связанных с действиями (бездействиями) и решениями, осуществляемыми (принятыми) в ходе предоставления услуги.

2.17. Иные требования. Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени отчества сотрудника, осуществляющего предоставление услуги. Каждое рабочее место сотрудника оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных. Предусмотрена возможность свободного входа и выхода сотрудников из помещения при необходимости.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Последовательность административных процедур

Предоставление услуги включает в себя следующие административных процедуры: при необходимости направления больных в краевые лечебно-профилактические учреждения, заведующие отделениями, администрация ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска информируют больных и родственников; ответственность за организацию перевода больного из поликлиники в краевые лечебно-профилактические учреждения, направления на консультацию возложена на заведующих отделениями; контроль за обоснованностью направления, перевода больного из поликлиники в краевые лечебно-профилактические учреждения, возложен на врачей-специалистов и заместителей главного врача по лечебной работе и КЭР; направление заявителей, на получение специализированной медицинской помощи осуществляется специалистами ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска после соблюдения процедуры консультации, обследования на базе специализированных отделений краевых лечебно-профилактических учреждений.

3.2. Прием заявителя осуществляется сотрудниками регистратуры поликлиники. О принятии заявки заявителю сообщается лично с указанием даты и времени приема врача. Далее происходит оформление талона на прием к врачу. Время принятия заявки и оформления талона составляет 15 минут при личном обращении заявителя в регистратуру.

3.2.1. При наличии заявки заявитель, записанный на прием к врачу не позднее, чем за 15 минут до начала приема, представляет в регистратуру учреждения следующую информацию и документы: о

предварительной записи устно через телефон или по электронной почте; страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования граждан; документ, удостоверяющий личность;

3.2.2. Специалист регистратуры или медицинская сестра врача, к которому записан заявитель, получая документы заявителя, подавшего заявку на прием к врачу, проверяет наличие документов, необходимых для предоставления услуги.

3.2.3. В ходе проверки документов специалист регистратуры или медицинская сестра врача, к которому записан заявитель, сверяет данные страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования граждан с данными документа, удостоверяющего личность заявителя, и данными с журнала (записи) граждан к врачам. После проверки специалист регистратуры или медицинская сестра врача, к которому записан заявитель, заносит сведения из представленных документов в медицинскую карту амбулаторного больного (далее - медицинская карта).

3.2.4. После оформления медицинской карты, специалист регистратуры выдает талон обратившемуся заявителю. Медицинская сестра врача, к которому записан заявитель, приглашает заявителя на прием к врачу или информирует заявителя об ориентировочном времени ожидания приема врача.

3.2.5. Если заявитель не имеет возможности прийти в установленное при предварительной записи время, он должен как можно раньше сообщить по телефону регистратуры учреждения или через сайт по адресу в сети Интернет об отмене своей заявки на прием к врачу.

3.3. Принятие решения о предоставлении услуги.

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры служит направление лечащего врача в специализированное учреждение здравоохранения.

3.3.2. Направление пациентов в лечебно-профилактическое учреждение, для получения специализированной медицинской помощи осуществляется из отделений стационара и поликлиники с оформлением пакета необходимых документов.

3.3.3. Специалист, осуществляющий прием и консультирование обязан относиться к обратившимся заявителям корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

3.3.4. Условия и сроки предоставления услуги: при направлении в краевые лечебно-профилактические учреждения, тяжелых (носилочных) больных, беременных женщин, детей заведующие отделениями решают вопрос о сроках транспортировки (по предоставлению мест); при плановом направлении в краевые лечебно-профилактические учреждения, заявители добираются самостоятельно.

3.3.5. Требования к порядку направления больных на консультацию в краевые специализированные учреждения здравоохранения. Решение о направлении больного в диагностический центр, в специализированные отделения на консультацию, обследования и лечение принимает комиссия в составе: лечащего врача, заведующего отделением, заместителя главного врача по лечебной работе, заместителя по КЭР. Комиссия: устанавливает наличие (отсутствие) показаний для оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях; принимает решение о направлении (об отказе в направлении) для оказания специализированной медицинской помощи; принимает решение о проведении дополнительного обследования.

#### 4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Контроль за предоставлением услуги осуществляется посредством организации системы внутреннего (текущего) и внешнего (плановых и внеплановых проверок) контроля.

4.2. Внутренний контроль соблюдения специалистами последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, осуществляется заместителем главного врача ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводская по лечебной работе.

4.3. Внешний контроль за деятельностью по оказанию услуги учреждением осуществляет главный врач ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводская, администрация г. Железноводская, Министерство здравоохранения Ставропольского края, путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период, анализа обращений заявителей, проведения по фактам обращений служебных расследований. Плановый контроль осуществляется заместителем главного врача по лечебной работе в соответствии с ежегодно утверждаемым планом работы. Внеплановые проверки проводятся по факту обращений заявителей по поводу нарушений при предоставлении услуги, дефектур, предъявленных другими лечебными учреждениями, предписаний органов контроля и надзора, организаций. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, положений настоящего Административного регламента, главным врачом ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводская осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.4. Система контроля охватывает этапы деятельности ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска по предоставлению услуги, работу с пациентами, реагирование на жалобы населения, в соответствии с настоящим регламентом, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.5. Выявленные недостатки в оказании услуги анализируются по каждому врачу с ежемесячным обобщением и рассмотрением на медицинском совете ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска с принятием мер к их устранению и вынесением дисциплинарных взысканий.

4.6. Персональная ответственность медицинского персонала, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также должностных лиц

5.1. Действие (бездействие) должностных лиц и решения могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее - письменное обращение) в адрес главного врача ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска или в Министерство здравоохранения Ставропольского края.

5.3. Предметом досудебного обжалования может быть: решение об отказе в предоставлении услуги; правомерность предоставления услуги; нарушение сроков действий и административных процедур; некорректное поведение должностного лица по отношению к заявителю.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения. Обращения не рассматриваются при отсутствии в обращении: фамилии автора обращения; сведений об обжалуемом действии (бездействии), решении (в чем выразилось, кем принято); подписи автора обращения; почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

5.5. Если в письменном обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу любого должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а заявителю, направившему обращение, сообщено о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес или адрес электронной почты воспроизводимы.

5.7. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление обращения заявителя в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, администрацию г. Железноводска, Министерство здравоохранения Ставропольского края. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии. Заявитель имеет право на получение документов и информации, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения. Органы государственной власти, органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке. Жалоба на действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении услуги может быть адресована: главному врачу ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска; главе администрации г. Железноводска; руководителю Министерства здравоохранения Ставропольского края. В случае пропуска по уважительной причине срока подачи жалобы этот срок по заявлению лица, подающего жалобу, может быть восстановлен соответственно вышестоящим должностным лицом органа местного самоуправления, органа государственной власти или вышестоящим органом. Уважительной причиной могут считаться, в частности, любые обстоятельства, затруднившие получение информации об обжалованных действиях (решениях) и их последствиях.

5.9. Сроки рассмотрения жалобы. Срок рассмотрения жалобы - не позднее 15 дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях, установленных законодательством, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем заявитель должен быть уведомлен.

5.10. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований обратившегося либо об отказе в его удовлетворении.

5.11. Процедура досудебного обжалования завершается путем получения заявителем аргументированного ответа на все поставленные в жалобе вопросы, принятия необходимых мер и письменного (в том числе в электронной форме) или устного, с согласия заявителя, ответа.

Наименование органа местного самоуправления	Почтовый адрес	Контактный телефон	e-mail	Часы работы
ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска	356170, Ставропольский край, г. Железноводск, п. Иноземцево, ул. 8 Марта д. 5А	5-90-67	Poliklinika2S@mail.ru	Понедельник - пятница 8-00 - 17-00 Обеденный перерыв 12-00 - 13-00

### БЛОК-СХЕМА



