

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГБУЗ СК "Городская поликлиника

№ 2"

г.Железноводска

_____ Н.В.Удачина
« ____ » _____ 2014г.

Административный регламент предоставления услуги Оказание дневной стационарной медицинской помощи в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г. Железноводска.

1. Общие положения

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Оказание дневной стационарной медицинской помощи " разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, а также улучшения информированности населения о последовательности действий, необходимых для получения услуги.

1.1. Наименование услуги (работы). "Оказание дневной стационарной медицинской помощи".

Услуга предоставляется: в рамках территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории обслуживания ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска по полису ОМС; по полису добровольного медицинского страхования ДМС);

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование органа, предоставляющего услугу. Услуга "Оказание дневной стационарной медицинской помощи " (далее - услуга) оказывается ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска, имеющая в своей структуре подразделение дневной стационар при поликлинике (ДСП);

2.2. Результат предоставления услуги. Конечным результатом предоставления услуги являются: завершение цикла процедур и манипуляций, оказываемых в стационарных условиях; клиническое выздоровление (или улучшение состояния) пациента.

2.3. Срок предоставления услуги. Услуга дневного стационара в поликлинике оказывается: в день обращения на госпитализацию в дневной стационар при поликлинике, по направлению врача – невролога.

2.4. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги: Конституция Российской Федерации; Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан Федеральный закон "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации"; Федеральный закон Российской Федерации "О лекарственных средствах"; Федеральный закон Российской Федерации "О лицензировании отдельных видов деятельности"; постановление Правительства Российской Федерации "Об утверждении положения о лицензировании медицинской деятельности"; приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ "Об организации медицинской помощи"; приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации "О неотложных мерах по обеспечению гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи".

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги: документ, удостоверяющий личность; страховой полис системы обязательного медицинского страхования; направление на госпитализацию, выданное врачом – неврологом ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска; результаты лабораторных исследований (при необходимости), с учетом профиля отделения.

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги (работы): отсутствие указанных в пункте 2.5 документов; отсутствие показаний для предоставления данной услуги.

2.7. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги. В рамках территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории обслуживания ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска по полису ОМС оказывается бесплатно.

2.8. Максимальный срок ожидания в очереди на предоставление услуги. Максимальное время ожидания плановой госпитализации в дневные стационары согласно программе государственных

гарантий - 3 дня. В дневных стационарах при стационаре и в поликлинике размещение больных производится на койко-место не менее 3 часов в день.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга. Здания (помещения) должны соответствовать необходимым санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям, утвержденным нормативными документами. Номенклатура и количество медицинского оборудования и инвентаря, количество основного и вспомогательного персонала должны соответствовать типовым штатным расписаниям и табелям оснащения учреждений здравоохранения, утвержденным приказами Министерства здравоохранения и социального развития РФ по организации и совершенствованию работы отдельных служб.

2.10. Требования к оказанию медицинской помощи в дневных стационарах. Дневные стационары при поликлинике организуются для лечения больных с острыми и хроническими заболеваниями, состояние здоровья которых не требует изоляции больного по эпидемическим показаниям, круглосуточного наблюдения и интенсивных методов диагностики и лечения, а медицинская помощь показана в дневное время. Направление в стационар дневного пребывания осуществляет врач-невролог.

2.11. На госпитализацию в стационар дневного пребывания направляются пациенты с предварительным или окончательным установленным диагнозом. Объем помощи определяется в соответствии с лицензией лечебно-профилактического учреждения установленного образца. В случае, когда необходимый объем помощи выходит за рамки возможностей лечебно-профилактического учреждения, больной должен быть переведен в другое лечебно-профилактическое учреждение с адекватными возможностями, либо должны быть привлечены компетентные специалисты. Максимальное время ожидания плановой госпитализации в дневные стационары согласно программе государственных гарантий - 3 дня. Лечащий врач обязан информировать больного о ходе лечения, прогнозе, необходимом индивидуальном режиме. Лечащий врач обязан брать у пациента письменное согласие на выполнение медицинских процедур. Пребывание в стационаре зависит от тяжести заболевания. Длительность пребывания должна соответствовать стандартам. Как и в обычном стационаре, они ежедневно осматриваются врачом, который следит за состоянием, назначает лабораторные исследования, при необходимости консультации узких специалистов.

2.12. Проведение лечебно-диагностических манипуляций, лекарственное обеспечение начинаются с момента поступления в дневной стационар, оказываются в соответствии с утвержденными формализованными протоколами ведения больных. Организация обследования пациентов в дневных стационарах должна обеспечивать точность и быстроту диагностирования заболевания. При этом должно обеспечиваться посещение пациентом соответствующих специалистов и сбор всех документов, необходимых для установки диагноза. Организация помощи в период установления диагноза заключается в правильном выборе и назначении лекарств, порядке их приема до установления окончательного диагноза. После прекращения пребывания пациента в дневном стационаре выписка из его истории болезни должна быть передана на руки пациенту.

2.13. Показатели доступности и качества услуги. Информация по исполнению услуги предоставляется непосредственно в помещении ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска. Адрес расположения Ставропольский край, г. Железноводск, п. Иноземцево, ул. 8 Марта д. 5-А. Дневной стационар расположен по адресу: Ставропольский край, г. Железноводск, п. Иноземцево, ул. Промышленная д. 9. Режим работы дневного стационара: понедельник - пятница с 08.00 до 15.30 часов, суббота и воскресенье - выходные дни.

2.14. В ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска размещается информация о наименовании лечебно-профилактического учреждения; копия лицензии на осуществление данного вида услуг; информация о режиме работы учреждения; программа государственных гарантий; перечень оказываемых услуг, в том числе платных, с указанием прейскуранта цен; перечень документов, которые должен предоставлять потребитель для получения услуги.

2.15. Пациент имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения. Истории болезни и амбулаторные карты на руки больному не выдаются.

2.16. Информация о деятельности учреждения, порядке и правилах предоставления услуги должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Описание последовательности действий при исполнении услуги по оказанию медицинской помощи в дневном стационаре ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

3.2. Оказание услуги включает в себя следующие административные процедуры:

отбор и направление на госпитализацию для предоставления стационарной медицинской помощи; оформление медицинской документации установленной формы ;осмотр лечащим врачом с целью определения состояния пациента и установления диагноза;лабораторное и инструментальное обследование граждан с целью верификации диагноза;подбор и назначение лечения, в соответствии с имеющейся нозологией и медицинскими стандартами;проведение необходимого назначенного лечения;ежедневный осмотр врачом, коррекция лечения;проведение консультаций специалистов при необходимости и согласно медицинским стандартам;выписка пациента с оформлением документации и выдачей на руки больному выписки из истории болезни и документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

4.1.Контроль над предоставлением медицинской услуги осуществляет: заместитель главного врача по лечебной работе . заместитель главного врача по КЭР .

4.2.Непосредственный контроль соблюдения медицинскими работниками последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, осуществляется врач дневного стационара.

4.3.Общий контроль над предоставлением услуги осуществляется главным врачомГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска.Контроль полноты и качества предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенций решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц и медицинских работников.

4.4 Контроль за деятельностью дневного стационара осуществляется посредством организации системы внутреннего и внешнего контроля.

4.5. Система контроля должна охватывать этапы деятельности учреждения по предоставлению услуги, работу с пациентами, реагирование на жалобы населения по предоставлению первичной медико-санитарной помощи не в соответствии с настоящим административным регламентом, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.6. Контроль качества медицинской помощи (далее - ККМП) проводится по отдельным законченным случаям, как правило, путем изучения медицинской карты больного с возможным использованием других медицинских документов. Контролю могут подлежать незаконченные случаи, при необходимости с проведением очной экспертизы пациента. Контроль подразделяется на обязательный и выборочный.

4.7.Выборочному контролю подлежат все случаи оказания медицинской помощи с использованием статистического метода "случайной" выборки. Выборочная проверка также осуществляется ответственными лицами по обращениям (жалобам) граждан и запросам различных организаций.

4.8.ККМП конкретному больному предусматривает сопоставление оказанной медицинской помощи формализованным картам протоколов ведения больных.

4.9. Внутренний контроль за соответствием предоставляемых услуг стандартам организует главный врач ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г. Железноводска.

4.10. Выявленные недостатки в оказании медицинской помощи анализируются по каждому врачу с ежемесячным обобщением и рассмотрением на медицинском совете учреждения с принятием мер к их устранению и вынесением дисциплинарных взысканий.

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

4.12. Внешний контроль за деятельностью по оказанию услуги учреждением организует Министерство здравоохранения Ставропольского края, Фонд обязательного медицинского страхования в части соблюдения качества первичной медико-санитарной помощи путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период, анализа обращений граждан, проведения по фактам обращений служебных расследований.

4.13.Порядок предоставления услуг и связанные с ними административные процедуры приведены в блок-схеме, являющейся приложением к настоящему административному регламенту.

V. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении услуги

5.1. Лицо . обратившееся за медицинской помощью в женскую консультацию ГБУЗСК «Гродская поликлиника №2»г.Железноводска вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц, а также принимаемые ими решения при предоставлении услуги и решения, принятые по результатам рассмотрения обращения гражданина в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия (бездействия) включает в себя подачу жалобы на действия (бездействия) должностных лиц вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу (далее - жалоба). В жалобе, подающейся гражданином в порядке досудебного (внесудебного) обжалования, должны быть указаны: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; суть жалобы, включая информацию о: нарушении прав и свобод пациента; создании препятствий к осуществлению гражданином его прав и свобод; незаконном возложении на гражданина какой-либо обязанности или его незаконном привлечении к ответственности. Проставляется личная подпись гражданина и дата подготовки жалобы. К жалобе, подающейся гражданином в досудебном (внесудебном) порядке, могут быть приложены документы и материалы.

5.3. О результатах рассмотрения жалобы, поданной гражданином в досудебном (внесудебном) порядке, данный гражданин уведомляется в течение 30 дней со дня регистрации его жалобы.

5.4. Сроки обжалования и юрисдикция суда, в который подается соответствующее заявление при обжаловании гражданином действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых должностными лицами решений при исполнении функции, определяются в соответствии с законодательством РФ.

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

Заявитель по письменному требованию в адрес главного врача ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска имеет право при предоставлении документа удостоверяющего личность получить копии медицинской документации (карта амбулаторного пациента, история родов, история развития новорожденного).

Блок-схема

