

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
ГБУЗ СК "Городская поликлиника  
№ 2"  
г. Железноводска  
\_\_\_\_\_  
Н.В. Удачина  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014г.

**Административный регламент предоставления услуги по оказанию первичной медико – санитарной помощи населению на территории обслуживания ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.- детской консультации.**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска услуги по оказанию первичной медико-санитарной помощи в детской консультации) разработан в целях повышения качества предоставления услуг по амбулаторно-поликлинической помощи в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование органа, предоставляющего услугу и получателя услуг.

Услуга предоставляется ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска (далее - учреждение). Непосредственная организация предоставления услуги осуществляется в детской консультации ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска по адресу Ставропольский край . г. Железноводск , п. Иноземцево , ул 8 Марта д 5-А. Получатели услуг - пациенты от 0 до 18 лет включительно (в лице своих законных представителей до 14 лет).

2.2. Результат предоставления услуги. Результатом предоставления услуги является оказание медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях детям от 0 до 18 лет - (далее - пациент)

2.3. Срок предоставления услуги.

N	Административные действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
1.	Запись на прием к врачу, подготовка медицинской документации в установленной форме (амбулаторной карты), консультации граждан по вопросам обслуживания и режиму работы поликлиники, отбор и направление на прием к врачу для оказания медицинской помощи	сотрудники регистратуры	в порядке живой очереди
2.	Осмотр педиатром детской консультации, определение состояния больного, наличия показаний к амбулаторному лечению, плана обследования и лечения	педиатр детской консультации	при угрожающих жизни состояниях - немедленно, в случае планового посещения - в течение 15 мин.
3.	Проведение лабораторного обследования	врач-лаборант, лаборант	при угрожающих жизни состояниях - немедленно, в случае планового посещения - в течение сроков, установленных Территориальной программой государственных гарантий оказания

		населению бесплатной медицинской помощи
4. Оформление медицинской документации в соответствии с установленными требованиями	медицинская сестра поликлиники, дежурный врач, лечащий врач, заведующий консультацией, регистратор	первоначально - в течение 1 часа, далее - в процессе лечения
5. Организация лечебно-диагностических, профилактических и санитарно-гигиенических мероприятий и содействие их своевременному выполнению	персонал детской консультации	в процессе лечения
6. Обеспечение в полном объеме экстренных и неотложных мероприятий	персонал детской консультации	в течение 3 часов, далее в процессе лечения
7. Обеспечение в полном объеме противоэпидемических и карантинных мероприятий	персонал детской консультации	в процессе лечения
N Административные действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
8. Оказание консультативных услуг	специалисты детской консультации и других специалистов ГБУЗСК «ГП»№2 г.Железноводска	в процессе лечения
9. Оформление выписных документов при окончании лечения	лечащий педиатр, заведующий консультацией, регистратор	в течение 3 часов
10. Экспертиза временной нетрудоспособности (для работающих детей от 16 до 18 лет)	председатель врачебной комиссии	в течение 3 часов

#### 2.4. Правовые основания для предоставления услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с: [Конституцией РФ](#); [Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан РФ](#); [Законом РФ от 28.06.1991 N 1499-1 "О медицинском страховании граждан в РФ"](#); [Федеральным законом от 22.06.1998 N 86-ФЗ "О лекарственных средствах"](#); [Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ"](#); [Федеральным законом от 08.08.2001 N 128-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"](#);

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги. свидетельство о рождении, после 14 лет - паспорт.

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги. Основаниями для отказа в оказании медицинской помощи являются: отсутствие приема специалиста необходимого профиля в детской консультации; отсутствие документов (свидетельство о рождении, после 14 лет - паспорт), удостоверяющих личность, кроме случаев, указанных в Территориальной программе государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи. При отсутствии необходимого специалиста пациент по показаниям может быть направлен в другое лечебное учреждение после осмотра участковым педиатром.

2.7. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги. Первичная медико-санитарная помощь гражданам РФ иным лицам, находящимся на ее территории, оказывается бесплатно. Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются пациентам в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи.

2.8. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга. Помещения, предназначенные для предоставления услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим [правилам](#) и нормативам "Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров СанПиН 2.1.3.1375-03".

2.9. Показатели доступности и качества услуги. Для получения информации о правилах предоставления услуги (далее - информация) законные представители детей либо дети в возрасте от 14 до 18 лет обращаются:

- лично в детскую консультацию по адресу: 356140 Ставропольский край, г. Железноводск, п.Иноземцево, ул 8 Марта д 5-А; устно по номерам телефонов в учреждении: приемная главного врача 5-90-67; заместитель главного врача по лечебной работе 5-90-67; регистратура детской консультации 5-92-38

- в письменном виде путем направления почтовых отправлений в учреждение по адресу: Ставропольский край, г. Железноводск, п.Иноземцево, ул 8 Марта д 5-А

- с использованием электронной почты Poliklinika2S@mail.ru.

2.10. График работы административного аппарата ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска: понедельник - пятница с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00; суббота, воскресенье - выходные дни.

2.11. Информация предоставляется бесплатно.

2.12. Основными требованиями к информированию граждан о правилах предоставления услуги являются: достоверность предоставляемой информации; полнота предоставления информации; удобство и доступность получения информации. Информирование о правилах предоставления услуги осуществляется в виде: индивидуального информирования граждан; публичного информирования граждан. Индивидуальное устное или письменное информирование обеспечивается заведующей детской консультации лично и по телефону.

2.13. Публичное информирование граждан проводится посредством размещения в общедоступных местах сведений: о режиме работы детской консультации учреждения; о видах медицинской помощи, оказываемых бесплатно в рамках территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи на соответствующий год; о квалификации и сертификации специалистов; о перечне категорий лиц, имеющих право на медицинское обслуживание вне очереди; о телефонах администрации учреждения и лицах, ответственных за предоставление первичной медико-санитарной помощи.

2.14. Пациент либо его законный представитель при получении первичной медико-санитарной помощи вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых медицинских услугах, обеспечивающей их компетентный выбор. Пациент (или его доверенное лицо) вправе быть осведомленным о выполняемых медицинских действиях и процедурах.

2.15. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления первичной медико-санитарной помощи должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

2.16. Режим работы детской консультации. При оказании первичной медико-санитарной помощи детям в поликлинике устанавливается следующий режим работы: понедельник - пятница с 7.00 до 18.00 часов; суббота с 8.00 до 13.00 часов; воскресенье - выходной.

Прием вызова врача на дом: Понедельник - суббота с 8.00 до 18.00 часов.

### 3I. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Предоставление услуги включает следующие административные процедуры:

3.1.1. Запись на прием к врачу (при личном обращении или по телефону), подготовка медицинской документации в установленной форме (амбулаторной карты), консультации граждан по вопросам обслуживания и режиму работы поликлиники, отбор и направление на прием к врачу для оказания медицинской помощи. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение гражданина в регистратуру детской поликлиники с целью предоставления амбулаторно-поликлинической медицинской помощи. В детской регистратуре очередность устанавливается в порядке живой очереди, за исключением больных детей с высокой температурой, острыми болями любой локализации.

Пациенты от 0 до 18 лет включительно (в лице своих законных представителей до 14 лет) для получения амбулаторно-поликлинической помощи обращаются в детскую регистратуру детской

консультации. После предоставления документов медицинский работник регистратуры должен выдать обратившемуся талон на прием к врачу. В талоне должны быть указаны фамилия, имя, отчество медицинского работника (врача), номер кабинета, дата и время приема. Организация учета пациентов должна обеспечивать четкое ведение и обязательное хранение в детской регистратуре медицинской карты амбулаторного больного ребенка. По экстренным показаниям медицинская помощь в детской консультации оказывается с момента обращения пациента.

3.1.2. Осмотр педиатром с целью определения состояния пациента и установления диагноза. Оказание первичной медико-санитарной помощи осуществляется участковым педиатром, или специалистом в соответствии с профилем заболевания, особенностями течения заболевания и стандартами медицинской помощи. При этом используются возможности лечебно-диагностической базы учреждения и обеспечивается преемственность в оказании медицинской помощи между стационарным и амбулаторно-поликлиническими этапами. Объем и порядок оказания первичной медико-санитарной помощи устанавливается действующим законодательством в области охраны здоровья граждан. Получение детьми предусмотренной законодательством РФ первичной медико-санитарной помощи должно обеспечиваться своевременно и в необходимом объеме, а также с учетом характера заболевания пациента.

3.1.3. Лабораторное и инструментальное обследование граждан с целью верификации диагноза.

3.1.4. Подбор и назначение лечения, в соответствии с имеющейся нозологией и медицинскими стандартами. Организация помощи в период установления диагноза заключается в правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до установления окончательного диагноза.

3.1.5. Проведение необходимого назначенного лечения. Объем и порядок оказания первичной медико-санитарной помощи устанавливается действующим законодательством в области охраны здоровья граждан. Получение детьми предусмотренной законодательством РФ первичной медико-санитарной помощи должно обеспечиваться своевременно и в необходимом объеме, а также с учетом характера заболевания пациента. Оказание амбулаторно-поликлинической помощи должно производиться в индивидуальном порядке, своевременно и с максимальной непрерывностью ее получения, в соответствии с предписанием лечащего врача. Одному из родителей (лиц, их замещающих) или иному члену семьи по усмотрению родителей (лиц их замещающих), осуществляющим уход за ребенком, предоставляется право находиться с больным ребенком с получением листка временной нетрудоспособности в порядке, установленном действующим законодательством. Для оказания экстренной медицинской помощи больным в поликлинике должен быть необходимый запас медикаментов, разрешенных для применения на территории РФ для оказания медицинской помощи, и расходных материалов для проведения необходимых лечебно-диагностических процедур.

3.1.6. Назначение повторных посещений для наблюдения и коррекция лечения.

3.1.7. Проведение консультаций специалистов по показаниям и согласно медицинским стандартам. Консультации врачей-специалистов осуществляются по направлению лечащего врача поликлиники по месту жительства (врача общей практики) с соблюдением следующих условий: в поликлинике должна быть доступная для пациента информация о консультативных приемах, которые он может получить в данной поликлинике; обеспечение реализации права пациента на обращение за консультацией к врачу-специалисту по собственной инициативе, без направления, при неудовлетворенности результатами лечения у лечащего врача поликлиники прикрепления (врача общей практики); консультативный прием осуществляется на условиях планового амбулаторного приема.

3.1.8. Контроль клинико-лабораторных данных и данных инструментального обследования по мере необходимости.

3.1.9. Проведение врачебной комиссии (ВК) в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

3.1.10. Выписка пациента с оформлением документации и выдачей на руки больному документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность. Одному из родителей (лиц, их замещающих) или иному члену семьи по усмотрению родителей (лиц их замещающих), осуществляющим уход за ребенком, в случае временной нетрудоспособности выдается больничный лист по окончании лечения ребенка.

#### 4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

4.1. Контроль за деятельностью детской консультацией осуществляется посредством организации системы внутреннего и внешнего контроля.

4.2. 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.

4.3. Контроль качества медицинской помощи (далее - ККМП) проводится по отдельным законченным случаям, как правило, путем изучения медицинской карты стационарного 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. 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. ККМП конкретному больному предусматривает сопоставление оказанной медицинской помощи формализованным картам протоколов ведения больных.

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

4.5. 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.

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

4.7. 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.

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

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

5.1. Законные представители ребенка в возрасте от 0 до 16 лет или дети от 16 до 18 лет 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.

**Блок-схема предоставления услуги по оказанию первичной медико – санитарной помощи населению на территории обслуживания ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г. Железноводска.- детской консультации.**



нетрудоспособности