

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ»
_____/И.В. БАБАЕВ/
« » 20 г

АДМИНИСТРАТИВНЫМ РЕГЛАМЕНТ
по условиям и срокам оказания медицинской помощи в рамках территориальной программой
государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной
медицинской помощи в ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ»

I. Общие положения

Административный регламент (далее - Регламент) является организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Медицинской Организацией (далее - МО)- ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ».

Регламент для пациентов включает:

порядок обращения граждан в МО;

права и обязанности пациента;

порядок разрешения конфликтных ситуаций между МО и пациентом;

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

график работы сотрудников и должностных лиц МО;

информацию о порядке предоставления бесплатных медицинских услуг в рамках территориальной программы государственных гарантий по оказанию бесплатной медицинской помощи населению в Республике Дагестан;

информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

Правила внутреннего распорядка обязательны для всех лиц, обратившихся в МО, пациентов и персонала.

1. Муниципальная услуга

1.1. Административный регламент ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ» по предоставлению муниципальной услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» (далее - регламент) устанавливает порядок оказания ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ» муниципальной услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» (далее - муниципальная услуга).

1.2. Пациент, застрахованный по обязательному медицинскому страхованию (далее - ОМС), имеет право на выбор амбулаторно-поликлинического учреждения из числа медицинских учреждений, участвующих в реализации территориальной Программы ОМС РД, и выбор врача (с учетом согласия этого врача) путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя МО в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь оказывается в соответствии со стандартами медицинской помощи.

1.4. Амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь оказывается гражданам Российской Федерации и иным лицам, находящимся на территории г. Дербент Республики Дагестан при предъявлении:

документа, удостоверяющего личность;

полиса обязательного медицинского страхования с указанием даты и номера договора страховой организации со страхователем, продлением срока его действия.

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов или имеющим документы, оформленные ненадлежащим образом, оказывается только экстренная и неотложная помощь.

2. Требования к платности (бесплатности) предоставления муниципальной услуги

2.1. В ООО МЛДЦ «Здоровье» амбулаторная и стационарная медицинская помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи в Республике Дагестан, гражданам Российской Федерации и иным лицам, находящимся на ее территории оказывается бесплатно согласно объему государственного задания на соответствующий финансовый год.

2.2. Не входит в бесплатные медицинские услуги по полису ОМС:

1. Диагностика, исследования, процедуры, консультации, проводимые на дому (кроме лиц, которые по состоянию здоровья не могут посетить МО).

2. Проведение в порядке личной инициативы (самостоятельное обращение в МО - *под самостоятельным обращением подразумевается желание пациента получить медицинскую услугу без наличия медицинских показаний, к примеру, когда пациент хочет пройти какое-то диагностическое исследование без направления от лечащего врача*) граждан консультаций специалистов, диагностических исследований, медицинское освидетельствование и проведение экспертиз, медицинское обеспечение частных мероприятий.

3. Госпитализация на специально выделенной койке. Дополнительные сервисные услуги, пребывание в палате повышенной комфортности, индивидуальный пост медицинского работника, уход и дополнительное питание, телефон, телевизор и т.п. Перечень дополнительных платных сервисных услуг для застрахованных в системе ОМС лиц утверждается руководством МО.

4. Лечение и обследование по сопутствующему заболеванию при отсутствии обострения, не влияющего на степень тяжести течения основного заболевания.

5. Обследование, лечение, наблюдение на дому (кроме случаев, когда пациент по состоянию здоровья и характеру заболевания не в состоянии посетить медицинское учреждение).

6. Анонимные медицинские услуги (кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ).

7. Проведение профилактических прививок по желанию граждан (за исключением прививок, выполняемых по государственным программам).

8. Санаторно-курортное лечение (за исключением лечения детей и лечения в специализированных санаториях).

9. Косметологические услуги.

10. Гомеопатические услуги.

11. Зубное протезирование (за исключением лиц, которым оно предусмотрено действующим законодательством).

12. Лечение сексологической патологии.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

1. Местонахождения и график работы

ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ», 368600, Республика Дагестан, г. Дербент, улица Строительная, 3/2

Режим работы:

а) Регистратура:

- понедельник-пятница с 8.00 до 17.00 часов
- Суббота-воскресенье - с 8.00 до 14.00 часов

б) Работа врачей - специалистов, параклинических служб (кроме клинико-диагностической лаборатории), педиатров и терапевтов:

- понедельник-пятница - с 8.00 до 17.00 часов.
- суббота, воскресенье - с 8.00 до 14.00 часов

III. Административные

процедуры 1. Порядок предоставления муниципальной услуги

1.1. При оказании первичной медико-санитарной помощи в ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ» предусматривается:

- регулирование потока пациентов посредством предварительной записи на прием к врачу (терапевту, педиатру), на консультации врачей-специалистов, на проведение плановых диагностических исследований и лечебных мероприятий, выдача повторных талонов-направлений на прием к врачу; при отсутствии талона на прием к врачу-специалисту регистратор направляет пациента к терапевту с целью определения необходимости оказания врачебной помощи в день обращения; порядок организации приема (предварительная запись, самозапись больных на амбулаторный прием) регламентируются правилами работы МО.

- хранение амбулаторных карт в регистратуре учреждения; медицинская карта пациента является собственностью МО и на руки пациенту не выдается; не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещения МО без согласования с руководством МО; работники регистратуры обеспечивают доставку амбулаторной карты по месту назначения при необходимости ее использования и несут ответственность за сохранность амбулаторных карт пациентов.

- организация оказания медицинской помощи вне очереди по неотложным показаниям в момент обращения независимо от места проживания и наличия документов - ***по экстренным показаниям прием пациента осуществляется при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья: повышение температуры тела выше 37 градусов, острые внезапные боли любой локализации, нарушения сердечного ритма, кровотечения, осложнения беременности, послеродового периода, иные остро возникающие состояния, заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача;***

- определение лечащим врачом (терапевтом, педиатром) объема диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента, консультации врачей-специалистов (***консультации врачей-специалистов диагностических и лечебных служб обеспечиваются лечащим врачом, который дает пациенту направление на консультацию с обязательным указанием цели и результатов предварительных обследований согласно диагнозу. Показанием для консультации является наличие проблемы у пациента, которую не может решить лечащий врач в силу отсутствия необходимого оборудования и материального обеспечения, безусловной необходимости специализированной медицинской помощи, неясности и сложности текущего лечебнодиагностического процесса, иных сложившихся в конкретной ситуации условий;***

- недопустимость завершения приема врачами всех специальностей до оказания необходимой медицинской помощи всем пациентам, нуждающимся в приеме врача по медицинским показаниям.

1.2. Гражданин, лично обратившийся в ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ», принимается врачом-терапевтом, врачом-педиатром в день обращения в порядке очередности. Срочность осмотра определяется медицинскими показаниями.

1.3. Установлен следующий порядок записи к врачам-специалистам:

- первичный прием к врачам-специалистам осуществляется по направлению врача - терапевта и врача - педиатра (за исключением лиц, дата посещения которым определена врачом-специалистом, и пациентов, находящихся на диспансерном учете у соответствующего специалиста) или по обращению гражданина (*при самостоятельном обращении без направления*). Срок ожидания определяется медицинскими показаниями, но не должен превышать 14 календарных дней (медицинские показания могут устанавливаться при осмотре врача-терапевта либо врача общей практики либо врача-педиатра);

- на повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих под диспансерным наблюдением у данного специалиста: к врачам - специалистам - по направлению врача-терапевта, врача-педиатра или по предварительной записи (*при самостоятельном обращении без направления*). Срок ожидания определяется медицинскими показаниями, но не должен превышать 14 календарных дней;

- если при приеме пациента врачом-терапевтом (врачом общей практики), врачом-педиатром выявлены срочные и экстренные показания для направления к врачу-специалисту, прием пациента врачом-

специалистом осуществляется вне очереди;

- талоны на прием к врачу-специалисту по предварительной записи выдаются в регистратуре учреждения в день назначенного приема в течение рабочего дня, но не позднее чем за 30 минут до назначенного времени приема.

1.4. Порядок записи для проведения лабораторных и инструментальных методов исследований в плановом порядке при наличии медицинских показаний:

- направление на рентгенологическое обследование, электрокардиографию, лабораторные анализы, ультразвуковое исследование, исследование функции внешнего дыхания и прочие лабораторные и инструментальные исследования, не указанные в настоящем пункте, выдаются врачом-терапевтом, врачом-педиатром, врачом общей практики (семейным врачом), врачами-специалистами.

Лабораторные и инструментальные исследования гражданам, находящимся под диспансерным наблюдением у врача-терапевта, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста;

- срочность проведения лабораторных и инструментальных исследований определяется лечащим врачом с учетом медицинских показаний. Предельный срок ожидания проведения лабораторных и инструментальных исследований не должен превышать 14 календарных дней, за исключением:

- ультразвуковых исследований, предельный срок ожидания которых составляет 30 дней;

1.5. В ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ» предусматривается возможность предварительной записи на прием к врачу по телефону и электронной почте. Все обращения фиксируются в журнале предварительной записи с указанием даты и времени приема. Порядок предварительной записи устанавливается приказом руководителя учреждения здравоохранения и размещается в удобном для ознакомления месте.

1.6. Врач-терапевт участковый, врач-педиатр участковый, врач общей практики (семейный врач):

- организует оказание первичной медико-санитарной медицинской помощи в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, утвержденными в установленном порядке, как в поликлинике, так и в дневном стационаре.

- при необходимости направляет пациентов на консультацию к специалистам, на госпитализацию;

1.7. Врач-терапевт, врач-педиатр, врач общей практики (семейный врач), врач-специалист, имеющий право на выписку рецептов, выписывает лекарственные препараты, предусмотренные Перечнем лекарственных средств, отпускаемых по рецепту врача (фельдшера) при оказании дополнительной бесплатной медицинской помощи отдельным категориям граждан, имеющим право на получение государственной социальной помощи (утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 2 декабря 2004 года N 296), в соответствии со стандартами медицинской помощи, утвержденными в установленном порядке.

IV. Порядок и форма контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги.

4.1. Контроль осуществляется путем проведения должностным лицом ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ»-Заведующим поликлиникой,- ответственным за организацию работы по представлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ» положений настоящего Административного регламента, а также отраслевых нормативно-методических указаний и правил в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Республики Дагестан.

4.2. Контроль полноты и качества исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ».

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения прав заявителей к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Республики Дагестан.

Проверки могут быть плановыми, внеплановыми и по конкретному обращению заявителя.

V. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ», осуществляемых в ходе выполнения настоящего Административного регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации. В жалобе заявитель должен указать:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть жалобы;
- личную подпись и дату.

При необходимости к жалобе могут быть приложены документы и материалы, подтверждающие суть жалобы и их копии.

5.2. Главный врач ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ»:

- обеспечивает объективное, всестороннее, полное рассмотрение обращения;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту, нарушенных прав и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается главным врачом ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ»

Ответ на жалобу, поступившую в ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба, поступившая в ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ», рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях главный врач ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ» вправе в установленном порядке продлить срок рассмотрения жалобы, но не более чем на 10 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

Если в письменной жалобе не указаны фамилия, имя, отчество автора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес прочитывается.

5.3. Действия персонала ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ» могут быть обжалованы у главного врача ООО МЛДЦ «ЗДОРОВЬЕ» в течение одного месяца со дня предоставления муниципальной услуги.