

**Административный регламент
предоставления государственной услуги
«Оказание первичной медико-санитарной помощи в
Государственном бюджетном учреждении Рязанской области
«Городская поликлиника № 2».**

I. Общие положения.

1. Административный регламент «Организация оказания первичной медико-санитарной помощи в ГБУ РО «Городская поликлиника № 2» определяет последовательность предоставления государственных услуг в области здравоохранения по оказанию первичной медико-санитарной помощи населению и разработан в целях повышения качества и доступности предоставления данных государственных услуг.

2. Настоящий регламент разработан и действует на основании следующих нормативных правовых актов:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 21. 11. 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.11.2010 N 326 «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Рязанской области от 29 декабря 2016 г. N 334 "Об утверждении "Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Рязанской области на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов".
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.11.2002 N 350 «О совершенствовании амбулаторно-поликлинической помощи населению Российской Федерации" (в редакции от 17.01.2005 г.);
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 N 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи населению»;
- Другие нормативные акты, регламентирующие оказание услуг.

3. Содержание амбулаторной медицинской помощи:

Комплекс мероприятий, направленных на диагностику, лечение наиболее распространенных заболеваний, травм, отравлений, их профилактику и проведение других мероприятий, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи гражданам в амбулаторно-поликлиническом учреждении и на дому.

В оказание амбулаторно-поликлинической помощи входит:

1.1. оказание первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических условиях по следующим видам медицинской помощи: терапевтическая, хирургическая, инфекционная, восстановительная медицина, гастроэнтерологическая, кардиологическая, лечебная физкультура, неврологическая, отоларингологическая, пульмонологическая, офтальмологическая, психотерапевтическая, ревматологическая, урологическая, эндокринологическая, травматологическая, в соответствии с отраслевыми стандартами медицинской помощи;

1.2. оказание первичной медико-санитарной помощи пациентам на дому;

1.3 оказание первичной медико-санитарной помощи в дневном стационаре;

1.4. оказание неотложной медицинской помощи;

1.5. обеспечение условий для пребывания пациентов в амбулаторно-поликлинических учреждениях в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности;

1.6. проведение вакцинации в соответствии с Национальным календарем профилактических прививок;

1.7. проведение профилактических осмотров подлежащих контингентов населения, в т.ч. предварительных и периодических медицинских осмотров;

1.8. проведение диспансеризации работающих лиц и пациентов с хроническими заболеваниями;

1.9. проведение необходимых санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий;

1.10. проведение санитарного просвещения и гигиенического воспитания населения по формированию здорового образа жизни, по снижению заболеваемости, травматизма и смертности.

II. Требования к порядку предоставления государственной услуги.

1. Место расположения и мощность поликлиники:

Мощность поликлиники – 1200 посещений в день.

Основное здание ГБУ РО «Городская поликлиника № 2» расположено по адресу: г. Рязань ул. проф. Никулина, д. 3

Телефоны:

- Главный врач – 76-42-60;
- Заместитель главного врача по лечебной работе – 75-17-64
- Заместитель главного врача по ЭВН – 92-62-64
- заведующие тер. отделениями – 92-62-64
- регистратура поликлиники – 92-61-28;
- вызов врача на дом – 92-69-27.

4 терапевтическое отделение ГБУ РО «Городская поликлиника № 2» расположено по адресу: г. Рязань ул. Керамзавода, д. 25

Телефоны:

- заведующий отделением – 98-01-92;
- регистратура поликлиники – 98-04-00.

Отделение восстановительного лечения ГБУ РО «Городская поликлиника № 2» расположено по адресу: г. Рязань ул. Керамзавода, д. 21б

Телефоны:

- врач-физиотерапевт – 98-99-82;

2. Режим работы поликлиники:

Адрес	Подразделение	Понедельник-пятница	Суббота	Воскресные, праздничные дни
г. Рязань. ул. проф.	Регистратура	7.30-19.30	9.00-16.00	9.00-15.00
	Прием вызовов	8.00-18.00	9.00-14.00	9.00-13.00

Никулина, д. 3	Стол справок	8.00-17.00	-	-
	Прием пациентов врачами поликлиники	8.00-20.00 (согласно графику работы)	9.00-16.00 (дежурные врачи-терапевты)	9.00-15.00 (дежурные врачи-терапевты)
г. Рязань, ул. Керамзавода, д. 25	Регистратура	7.30-19.30	9.00-16.00	-
	Прием вызовов	8.00-18.00	9.00-14.00	-
	Стол справок	8.00-17.00	-	-
	Прием пациентов врачами поликлиники	8.00-20.00 (согласно графику работы)	9.00-16.00 (дежурные врачи-терапевты)	-
г. Рязань, ул. Керамзавода, д. 21б	Прием пациентов врачами поликлиники	8.00-20.00 (согласно графику работы)	-	-

3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

Информация о работе поликлиники ГБУ РО «Городская поликлиника № 2», о порядке и правилах предоставления медицинских услуг доступна населению.

Состояние данной информации соответствует требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».

Порядок информирования граждан:

- непосредственное разъяснение медицинскими регистраторами и другими медицинскими работниками о порядке оказания государственной услуги при личном обращении граждан и по телефону;

- размещение у входа в учреждение информации о наименовании лечебно-профилактического учреждения, о режиме работы учреждения;

- размещение в помещении в удобном для обозрения месте информации о программе государственных гарантий, перечня оказываемых услуг, в том числе платных с указанием прейскуранта цен, сведений о размещении врачей в кабинетах учреждения, перечня документов, которые должны предоставлять граждане для получения государственной услуги, графика приема пациентов врачами.

- кроме того, информация о графике работы врачей транслируется через мониторы,

- доступна для самостоятельного ознакомления через электронные терминалы (инфоматы) в фойе поликлиники.

Полная информация о работе поликлиники представлена на официальном сайте ГБУ РО «Городская поликлиника № 2» <http://rgp2.uzrf.ru/>.

4. Порядок записи пациентов к врачам поликлиники:

В регистратуре выделены отдельные окна для записи: к узким специалистам, к участковым терапевтам, для приема вызовов на дом. Старший медицинский регистратор организует работу по распределению потоков пациентов.

Прием пациентов осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, страхового полиса или на основании базы данных прикрепленного к амбулаторно-поликлиническому учреждению застрахованного населения и документа, удостоверяющего личность; неотложная помощь оказывается без предъявления указанных документов.

Запись пациентов на прием к врачам поликлиники осуществляется по программе ТМ:МИС.

4.1. Запись к врачам-терапевтам участковым и узким специалистам.

Прием плановых пациентов врачами-терапевтами участковыми осуществляется по прикреплению пациентов к тому или иному участку (преимущественно по территориальному принципу) по предварительной записи, которая организуется посредством:

- обращения непосредственно в регистратуру поликлиники;
- через электронные терминалы («инфоматы»), установленные в фойе поликлиники на 1 этаже, для чего пациенту в регистратуре необходимо получить штрих-код;
- электронной записи через Интернет;
- записи через Call-центр по телефону 555-003.

Штрих-код присваивается пациентам, прикрепленным на медицинское обслуживание к ГБУ РО «Городская поликлиника № 2» и внесенным в базу данных застрахованного населения. В случае, если пациент отсутствует в базе данных застрахованного населения, но желает прикрепиться на медицинское обслуживание в ГБУ РО «Городская поликлиника № 2», он при наличии страхового медицинского полиса по личному заявлению может прикрепиться на обслуживание к ГБУ РО «Городская поликлиника № 2» с внесением его в базу данных. Прикрепление населения осуществляется преимущественно по территориальному принципу, в остальных случаях - по согласованию с администрацией поликлиники.

В случае обращения в поликлинику пациента с экстренной патологией в часы, когда участковый врач-терапевт не ведет прием, пациент направляется регистратором к участковому врачу-терапевту, осуществляющему прием в данное время.

При невозможности больного по характеру и тяжести заболевания посетить поликлинику (острые и внезапные ухудшения состояния здоровья, требующие соблюдения режима, высокая температура, состояния, угрожающие окружающим, тяжелые хронические заболевания при невозможности передвижения пациента и др.) медицинская помощь оказывается на дому участковым врачом-терапевтом. Вызов участкового врача-терапевта осуществляется по телефону или при непосредственном обращении родственников в регистратуру поликлиники.

Первичный прием врачами-специалистами осуществляется по предварительной записи через регистратуру поликлиники, инфомат, Интернет, Call-центр.

Запись через электронную регистратуру открывается ежедневно по 1 дню на 2 недели вперед.

При необходимости повторного приема запись пациента на повторный прием осуществляется врачами в кабинете непосредственно при приеме пациента.

5. Очередность предоставления амбулаторной медицинской помощи.

Прием у врача осуществляется в часы его работы по предварительной записи.

Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют следующие категории граждан:

- инвалиды войны;
- участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним группы (ст.14-19 и 21 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ «О ветеранах»);
- ветераны боевых действий;

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

- реабилитированные и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

- граждане, награжденные знаком «Почетный донор России»;

- участники работ по ликвидации последствий Чернобыльской катастрофы, граждане, эвакуированные из зоны отчуждения и переселенные из зоны отселения;

- иные категории граждан, имеющие право на внеочередное получение медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ.

6. Организация приема амбулаторных больных в поликлинике.

Всем лицам вне зависимости от их места жительства и гражданства экстренная и неотложная медицинская помощь амбулаторно-поликлиническими учреждениями оказывается бесплатно.

Приём при оказании первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме осуществляется не более чем через 2 часа с момента обращения пациента в медицинскую организацию.

Плановая медицинская помощь жителям города Рязани оказывается бесплатно в рамках и в порядке, установленных "Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Рязанской области.

Иногородним гражданам РФ:

- имеющим полис ОМС, амбулаторно-поликлиническая помощь предоставляется в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан РФ;

- не имеющим полис ОМС плановая медицинская помощь может быть оказана на платной основе и по добровольному страхованию.

Лицам, не имеющим гражданства РФ:

- имеющим вид на жительство или разрешение на временное проживание на территории РФ и имеющим полис ОМС, амбулаторно-поликлиническая помощь предоставляется в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан РФ;

- не имеющим вида на жительство или разрешения на временное проживание на территории РФ и не имеющим полиса ОМС, плановая медицинская помощь оказывается по добровольному страхованию или за счет их личных средств.

Прием у врача осуществляется в часы его работы в порядке предварительной записи.

Прием участковыми врачами-терапевтами осуществляется не более чем через 24 часа с момента обращения пациента в поликлинику.

Запись плановых больных на прием к врачам-специалистам осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру, по телефону, самостоятельно через электронные терминалы (инфоматы), Интернет, Call-центр. Срок ожидания консультации врача-специалиста – не более 14 дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию.

Количество талонов на первичный прием, выдаваемых регистратурой и количество талонов на повторный прием регулируются врачом-специалистом.

Направление больных на консультацию к врачам-специалистам других ЛПУ осуществляется:

– при наличии показаний;

– при невозможности провести консультацию в условиях ГБУ РО «Городская поликлиника № 2»;

– направление оформляется на бланке, установленной формы, подписанным заведующим структурным подразделением и заместителем главного врача по лечебной работе.

Медикаментозное лечение осуществляется на основании стандартов медицинской помощи и перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных средств и изделий медицинского назначения, утверждаемых в соответствии с действующим законодательством.

Все виды платных профилактических осмотров проводятся в специально отведенное время, не совпадающее со временем основного приема.

Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется лечащим врачом в соответствии с порядками и на основе стандартов оказания медицинской помощи, утверждаемыми в соответствии с действующим законодательством.

Допускается наличие очереди при проведении плановых диагностических и лабораторных исследований, причём сроки ожидания (максимальный срок ожидания – не более 30 дней со дня назначения) определяются программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. Время ожидания приема - ориентировочно 30 минут от назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, о чем пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы медсестрой врача, ведущего амбулаторный прием.

7. Организация предоставления медицинской помощи на дому.

Вызовы участкового врача-терапевта на дом, поступившие от пациентов и переданные из ГБУ РО "ГССМП" обслуживаются в тот же день.

Врачи-специалисты обслуживают пациентов на дому по рекомендации участковых врачей-терапевтов. Выезд врачей-специалистов и среднего медицинского персонала поликлиники и диагностических подразделений на дом осуществляется в порядке, определенном администрацией ГБУ РО «Городская поликлиника № 2»: при наличии показаний к осмотру врачом-специалистом, невозможности посещения пациентом поликлиники, контролем со стороны заведующих структурными подразделениями о необходимости проведения осмотра врачом-специалистом на дому.

8. Организация проведения диагностического обследования.

Флюорографическое обследование осуществляется в день обращения без предварительной записи с 8.00 до 18.30 часов.

Направления на рентгенологическое обследование, функциональные исследования, лабораторные анализы, ультразвуковые исследования и прочие лабораторные и инструментальные исследования оформляются участковым врачом-терапевтом, врачами-специалистами. Выдача талонов на конкретную дату и время осуществляется непосредственно в кабинете врача или через инфоматы, Интернет, Call-центр.

Допускается наличие очереди при проведении плановых диагностических и лабораторных исследований, причём сроки ожидания определяются программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Срочность проведения лабораторных и диагностических инструментальных исследований определяется лечащим врачом с учетом медицинских показаний. Срок ожидания проведения диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и

лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи - не более 14 календарных дней со дня назначения; проведения компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи - не более 30 календарных дней со дня назначения.

Вопросы срочного диагностического обследования при отсутствии талонов на исследования регулируются заведующими отделениями и заместителем главного врача по лечебной работе.

Направление больных на обследование в другие ЛПУ осуществляется:

- при наличии показаний;
- при невозможности провести конкретное диагностическое обследование в условиях ГБУ РО «Городская поликлиника № 2»;
- направление оформляется на бланке, установленной формы, подписанным заведующим структурным подразделением и заместителем главного врача по лечебной работе.

9. Порядок направления на госпитализацию.

Направление пациента на плановую госпитализацию осуществляется лечащим врачом в соответствии с клиническими показаниями, требующими госпитального режима, активной терапии и круглосуточного (ежедневного) наблюдения врача. В направлении на плановую госпитализацию отражаются результаты диагностических исследований, которые могут быть проведены в амбулаторных условиях. Направление подписывается лечащим врачом и заведующим отделением (заместителем главного врача по лечебной работе).

Плановая госпитализация регулируется администрацией ГБУ РО «Городская поликлиника № 2», данные о больном заносятся в журнал плановой госпитализации.

При необходимости срочной госпитализации она осуществляется после согласования заведующим отделением поликлиники с заведующим профильным отделением стационара.

10. Порядок направления на бюро МСЭ.

Направление гражданина на медико-социальную экспертизу осуществляется после проведения необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий при наличии данных, подтверждающих стойкое нарушение функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами. Пакет документов необходимых для направления на медико-социальную экспертизу подготавливается лечащим врачом.

В случае отказа гражданину в направлении на медико-социальную экспертизу по причине недостаточности оснований, ему выдается справка, на основании которой гражданин (его законный или уполномоченный представитель) имеет право обратиться в бюро самостоятельно.

11. Порядок направления на оказание высокотехнологичной медицинской помощи.

Направление на оказание высокотехнологичной медицинской помощи осуществляется лечащим врачом при наличии показаний на основании решения Врачебной комиссии.

12. Порядок направления на санаторно-курортное лечение.

Направление на санаторно-курортное лечение граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, осуществляет лечащий врач на основании решения Врачебной комиссии и при наличии показаний и отсутствии противопоказаний для его осуществления.

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

Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками ГБУ РО «Городская поликлиника № 2» положений настоящего Административного регламента, а также отраслевых нормативно-методических указаний и правил в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Рязанской области.

Контроль полноты и качества исполнения государственной 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 ГБУ РО «Городская поликлиника № 2».

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения прав заявителей к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Рязанской области. Проверки могут быть плановыми, внеплановыми и по конкретному обращению заявителя.

Согласно Постановлению Правительства Рязанской области от 28.04.2011 г. № 102 утвержден Перечень должностей специалистов с высшим и средним медицинским образованием, участвующих в реализации мероприятий по доступности амбулаторной помощи. Для оценки деятельности врачей-специалистов используются разработанные показатели, определяющие результативность и эффективность качества оказания медицинской помощи. Врачебной комиссией ежеквартально осуществляется мониторинг показателей врачей-специалистов с определением итогового показателя качества работы. Итоговый показатель качества работы определяет размер стимулирующих выплат из средств направляемых на повышение доступности амбулаторной медицинской помощи.

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

Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц ГБУ РО «Городская поликлиника № 2», осуществляемых в ходе выполнения настоящего Административного регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В обращении заявитель должен указать:

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

При необходимости к обращению могут быть приложены документы и материалы, подтверждающие суть обращения и их копии.

Заместитель главного врача по лечебной работе:

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

Если в обращении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес прочитываются.