

Административный регламент
Муниципального учреждения здравоохранения
“Лухская центральная районная больница”
исполнения муниципальной услуги
по "Приему заявок (запись) на прием к врачу"

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Административный регламент муниципального учреждения здравоохранения «Лухская ЦРБ» по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами, государственными и муниципальными учреждениями здравоохранения при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Наименование учреждения здравоохранения Лухского муниципального района, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением здравоохранения «Лухская ЦРБ» (далее - Учреждение).

Потребность в исполнении учреждением муниципальной услуги определяется гражданином, который при необходимости имеет право инициировать исполнение муниципальной услуги.

1.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

– Конституцией Российской Федерации;

– Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» с изменениями от 27.07.2010);

– Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

– Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

– Федеральный закон Российской Федерации от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

– Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

– Федеральным законом от 28.06.1991г. № 1499-1 «О медицинском страховании граждан Российской Федерации»;

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. № 30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»;

– Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 13.10.2005 № 633 «Об организации медицинской помощи»;

– Постановлением Правительства Ивановской области «О территориальной программе государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи в Ивановской области» - принимается ежегодно;

– Уставом МУЗ «Лухская ЦРБ».

1.4. Непосредственным конечным результатом предоставления услуги при максимальном соблюдении прав пациента являются:

1.4.1. запись на прием к врачу;

1.4.2. отказ в предоставлении услуги.

Основания для отказа в предоставлении услуги приведены в пункте 2.3 настоящего регламента.

1.5. Получателями услуги являются граждане Российской Федерации, прикрепленные к данному лечебному учреждению, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, обратившиеся в учреждения здравоохранения (далее – пациенты).

Льготные категории граждан для получения услуги:

- 1) Герои Социалистического Труда;
- 2) полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- 3) инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий;
- 4) Герои Советского Союза;
- 5) Герои Российской Федерации;
- 6) полные кавалеры ордена Славы;

7) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств;

8) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС и ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне и других объектах;

9) лица, награжденные знаком «Почетный донор России»;

10) беременные женщины;

Данные пациенты имеют право на получение услуги вне очереди. Для получения услуги вне очереди указанные категории граждан должны предъявить документы, подтверждающие наличие права на получение услуги вне очереди.

1.6. От имени пациента могут выступать физические и юридические лица в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.7. Данный регламент вступает в силу с 2012 года.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления услуги:

2.1.1. Для получения информации о порядке предоставления услуги пациенты обращаются лично или по телефону в регистратуру Учреждения по месту жительства.

2.1.2. Режим работы Учреждения: 6 дней в неделю (за исключением воскресенья и праздничных дней) с понедельника по пятницу - с 7:30 до 19:00 часов; в субботу – с 9:00 до 12:00 часов.

2.1.3. Информирование пациента осуществляется посредством:

- размещения регламента на официальном сайте администрации муниципального района и Учреждения (uhcrb.lpu37.ru);

- размещения настоящего регламента на информационных стендах в Учреждении;

- информирования пациента об услуге медицинским регистратором Учреждения (далее – медрегистратор).

2.1.4. Учреждение обеспечивает пациентов доступной и достоверной информацией о месте нахождения и режиме работы Учреждения, о порядке предоставления услуги.

Информация, предоставляемая заинтересованным лицам об услуге, является открытой и общедоступной.

2.1.5. Для получения информации о процедуре предоставления услуги пациент вправе обращаться:

- в устной форме лично, по телефону в регистратуру или к представителю администрации Учреждения;

- в письменном виде главному врачу Учреждения.

2.1.6. Медрегистраторы осуществляют информирование пациентов:

- о месте нахождения и графике работы врачей-специалистов Учреждения;

- о справочных телефонах.

2.1.7. Основными требованиями к форме и характеру информирования пациентов о порядке предоставления услуги являются:

- достоверность и полнота информации;

- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

2.1.8. Информационные стенды оборудуются для пациентов в доступном месте в помещениях Учреждения. На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:

- режим работы Учреждения;
- режим работы специалистов;
- условия оказания медицинской помощи;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение услуги вне очереди;
- телефоны регистратуры;
- перечень документов, представляемых пациентом;
- информация о вышестоящих организациях.

При изменении условий и порядка предоставления услуги, информация должна быть своевременно откорректирована.

2.1.9. При обращении пациента за информацией по телефону или лично информирование, консультирование и запись пациентов осуществляется медрегистратором.

2.1.9.1. Информирование по телефону:

- при ответе на телефонный звонок медрегистратор должен назвать наименование Учреждения, свою фамилию, имя, отчество и предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить цель обращения;
- во время разговора следует избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;
- медрегистратор не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки его полномочий, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления услуги;

- продолжительность разговора по телефону не должна превышать 5 минут.

2.1.9.2. Личное консультирование:

- при личном обращении пациента медрегистратор должен информировать пациента о своей фамилии, имени и отчестве (бэйджик, табличка, или личное информирование).

2.1.11. Медрегистратор должен корректно и внимательно относиться к пациенту, не унижая его чести и достоинства.

2.2. Сроки и условия предоставления услуги:

2.2.1. Прием пациентов осуществляется в часы работы Учреждения;

2.2.2. Сроки прохождения отдельных процедур, необходимых для предоставления услуги:

- консультирование и рассмотрение обращения пациента медрегистратором - 5 минут;

- амбулаторной карты по форме 025у-04 - 10 минут.

2.2.3. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении в регистратуру – не более 45 минут.

2.3. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие документов, которые пациент должен представить для получения услуги (подпункт 2.5.1 настоящего регламента);

- запись на приём к врачу Учреждения снята самим пациентом;

- медицинская помощь по экстренным показаниям может быть предоставлена без предъявления документов. Отсутствие у получателей услуги документов не может являться причиной отказа в экстренной медицинской помощи;

- нарушение пациентом общепринятых норм поведения (оскорбление сотрудников и пациентов Учреждения, неадекватное поведение, алкогольное или токсическое опьянение и др.);

- после устранения причин, послуживших основанием для отказа ,

заявитель вправе повторно подать заявку на прием к врачу.

2.4. Требования к местам предоставления услуги:

2.4.1. Парковка автотранспортных средств пациентов осуществляется в специально отведенном месте на территории, прилегающей к месторасположению Учреждения.

2.4.2. Центральный вход в помещение поликлиники оборудован информационной вывеской, содержащей полное наименование и график работы Учреждения. Допуск в здание свободный.

2.4.3. Помещения Учреждения, в которых предоставляется услуга, содержат:

- информационные стенды, организованные в соответствии с требованиями подпункта 2.1.8 настоящего регламента;

- средства пожаротушения;

- гардероб, санузел;

- помещения для ожидающих пациентов с местами для сидения.

2.5. Документы, необходимые для предоставления услуги.

2.5.1. При личном обращении в регистратуру Учреждения пациенту необходимо предоставить:

- паспорт;

- полис обязательного или добровольного медицинского страхования (при наличии);

- документ пациента, подтверждающий отношение к льготной категории граждан, если он относится к таковой;

- СНИЛС.

2.5.2. Требовать от пациента документы, не предусмотренные подпунктом 2.5.1, не допускается.

2.6. Услуга предоставляется бесплатно.

3. Административные процедуры

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих процедур:

- 1) обращение пациента в регистратуру Учреждения лично по телефону;
- 2) консультирование и рассмотрение обращения пациента медрегистратором;
- 3) заполнение и выдача медрегистратором документов: «Талон амбулаторного пациента» и амбулаторной карты.

3.3. Порядок обращения пациента для предоставления услуги.

3.3.1. Основанием для начала действий по предоставлению услуги является приём и регистрация медрегистратором обращения пациента.

3.3.2. При обращении в Учреждение пациент имеет право на выбор врача, с учетом согласия этого врача, а также на выбор Учреждения в соответствии с договорами обязательного медицинского страхования.

3.2.3. Предварительный прием заявок (запись) на прием к врачу осуществляется в удобные для пациента день и время в часы работы Учреждения.

3.3.4. Для оформления записи на приём к врачу пациент должен предъявить медрегистратору документы, указанные в подпункте 2.5.1 настоящего регламента.

3.4. Консультирование и рассмотрение обращения медрегистратором.

3.4.1. При принятии обращения пациента медрегистратор самостоятельно принимает решение и разъясняет ему порядок дальнейших действий.

3.4.2. При личном обращении пациента медрегистратор производит проверку предоставленных документов согласно перечню документов, указанному в подпункте 2.5.1 настоящего регламента.

В случае предоставления пациентом документов, не соответствующих перечню, указанному в подпункте 2.5.1 настоящего регламента, медрегистратор

вправе отказать пациенту в предоставлении услуги с указанием причин отказа и возможностей их устранения.

3.5. Заполнение и выдача медрегистратором Талона и амбулаторной карты пациента.

3.5.1. Запись на прием к врачу на текущий день осуществляется медрегистратором ежедневно в течение всего рабочего дня.

3.5.2. При личном обращении пациента в регистратуру Учреждения медрегистратор осуществляет запись пациента на прием к в соответствии с расписанием врача.

Медрегистратор разъясняет время приема и номера кабинета врача, осуществляющего прием. Амбулаторная карта передаётся в кабинет врачу медрегистратором.

3.5.5. При обращении пациента в регистратуру Учреждения по телефону медрегистратор осуществляет предварительную запись на прием к врачу.

Для оформления записи на приём к врачу пациент должен сообщить медрегистратору фамилию, имя, отчество, место жительства в соответствии с данными, указанными в страховом полисе.

Пациент, обратившийся за получением услуги по телефону, обязан не позднее 30 минут до назначенного времени приема, обратиться в регистратуру Учреждения и представить документы, указанные в подпункте 2.1.5 настоящего регламента.

3.6. В случае если пациент не имеет возможности прийти в установленное при предварительной записи время, он должен как можно раньше сообщить по справочному телефону регистратуры учреждения или через сайт об отмене своей заявки на прием к врачу.

3.7. Пациенту гарантируется соблюдение врачебной тайны, а также неразглашение других сведений конфиденциального характера.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений настоящего регламента (далее - текущий контроль) осуществляется главным врачом Учреждения, его заместителями.

4.2. Текущий контроль осуществляется при:

- проведении плановых проверок;
- проведении внеплановых контрольных мероприятий;
- получении жалоб от граждан по оказанию услуги.

4.3. Текущий контроль осуществляется посредством проведения руководителем Учреждения, его заместителями проверок полноты и качества исполнения положений настоящего регламента, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения пациентов, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, участвующих в предоставлении услуги.

4.4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главным врачом Учреждения.

4.5. Ответственность должностных лиц.

4.5.1. Главный врач Учреждения и его заместители несут юридическую ответственность за организацию работы по предоставлению услуги в соответствии с настоящим регламентом и иными нормативными правовыми актами, устанавливающими требования к осуществлению контроля за обеспечением полноты и качества предоставления услуги.

4.5.2. Медрегистраторы несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения процедур, установленных настоящим регламентом.

4.5.3. Должностные лица Учреждения, участвующие в предоставлении услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество исполнения положений настоящего регламента.

4.6. В рамках контрольных мероприятий проводятся комплексные и тематические проверки.

4.6.1. При проведении комплексной проверки рассматривается исполнение регламента в целом.

4.6.2. При проведении тематической проверки решаются вопросы, связанные с исполнением определенной процедуры.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав пациентов действиями (бездействием) должностных лиц Учреждения, участвующих в исполнении регламента, виновные лица привлекаются к дисциплинарной, гражданско-правовой, административной или уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Главный врач Учреждения обязан:

4.7.1 обеспечить разъяснение и доведение настоящего регламента до всех работников Учреждения;

4.7.2 организовать информационное обеспечение процесса предоставления услуги в соответствии с требованиями настоящего регламента.

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

5.1. Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществлённых (принятых) в ходе предоставления услуги.

5.2. Пациенты имеют право обратиться в Учреждение и Департамент здравоохранения с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу) почтой.

5.2.1. Личный прием пациентов осуществляют:

- главный врач и его заместители в Учреждении в соответствии с графиком работы.

При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства

являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия пациента, может быть дан устно в ходе личного приема пациента. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приёма пациенту может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.2.2. Жалоба пациента в письменной форме должна содержать следующую информацию:

5.2.2.1 фамилия, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства или место пребывания;

5.2.2.2 должность, фамилия, имя и отчество работника Учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

5.2.2.3 суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

5.2.3. Дополнительно в заявлении могут быть указаны:

5.2.3.1 причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решения;

5.2.3.2 обстоятельства, которые пациент считает нарушающими его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

5.2.3.3 иные сведения, которые пациент считает необходимым сообщить.

К обращению (жалобе) могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении (жалобе) информацию.

Письменная жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня ее поступления. В исключительных случаях, когда для проверки решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительной срок, допускается продление сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается пациенту, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.3. Пациент может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действия (бездействии) должностных лиц Учреждения, нарушении

положений настоящего регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики, нарушении графика работы указанными лицами по телефону Департамента: 8(49323)26162 или по электронной почте: 073 @ adminet.ivanovo.ru.

5.4. По фактическому исполнению регламента пациент вправе обжаловать действия (бездействие), решения должностных лиц Учреждения, в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.5. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

5.6. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные ответы.