Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 16 октября 2013 г. N 181-мпр

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ

УСЛУГИ "ПЕРВИЧНАЯ МЕДИКО-САНИТАРНАЯ И СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ

МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ В ДЕТСКИХ

МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ

ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. приказа министерства здравоохраненияИркутской областиот 29.05.2014 N 136-мпр) |

В соответствии с Федеральным законом от 8 мая 2010 года N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений", постановлением Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года N 348-пп "О реализации отдельных положений Бюджетного кодекса Российской Федерации", руководствуясь пунктом 9 Положения о министерстве здравоохранения Иркутской области, утвержденного постановлением Правительства Иркутской области от 16 июля 2010 года N 174-пп, приказываю:

1. Утвердить [Стандарт](#P39) качества оказания государственной услуги "Первичная медико-санитарная и специализированная медицинская помощь в амбулаторных условиях в детских медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области" (прилагается).

(п. 1 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

2. Настоящий приказ подлежит размещению на официальном сайте министерства здравоохранения Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Настоящий приказ вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Министр

Н.Г.КОРНИЛОВ

Приложение

к приказу

министерства здравоохранения

Иркутской области

от 16 октября 2013 года

N 181-мпр

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПЕРВИЧНАЯ МЕДИКО-САНИТАРНАЯ

И СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ В АМБУЛАТОРНЫХ

УСЛОВИЯХ В ДЕТСКИХ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ,

ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. приказа министерства здравоохраненияИркутской областиот 29.05.2014 N 136-мпр) |

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. РАЗРАБОТЧИК СТАНДАРТА И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Разработчиком стандарта качества оказания государственной услуги "Первичная медико-санитарная и специализированная медицинская помощь в амбулаторных условиях в детских медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области" (далее - Стандарт) является министерство здравоохранения Иркутской области (далее - министерство).

Местонахождение министерства: 664003, г. Иркутск, ул. К.Маркса, д. 29. Контактная информация: тел.: 24-05-86, e-mail: guzio@guzio.ru.

(п. 1 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

2. Единица измерения работ: количество амбулаторных посещений.

3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

1) государственная услуга - услуга, оказываемая населению Иркутской области медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Иркутской области (далее - Организации);

(пп. 1 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

2) стандарт качества оказания государственной услуги - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах получателя государственной услуги требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса оказания государственной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

3) качество оказания государственной услуги - степень фактического соответствия оказания государственной услуги Стандарту;

4) медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

5) специализированная медицинская помощь - медицинская помощь, оказываемая врачами-специалистами, которая включает в себя профилактику, диагностику и лечение заболеваний и состояний, требующих использования специальных методов и сложных медицинских технологий, а также медицинскую реабилитацию;

6) первичная медико-санитарная помощь - основа системы оказания медицинской помощи, которая включает в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения.

Глава 2. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

И ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения государственной услуги:

1) Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

2) Федеральный закон от 12 апреля 2010 года N 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств";

3) Федеральный закон от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

4) Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

5) постановление Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012 года N 291 "О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра "Сколково")";

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

6) постановление Правительства Российской Федерации от 3 июня 2013 года N 469 "Об утверждении Положения о лицензировании деятельности по производству и техническому обслуживанию (за исключением случая, если техническое обслуживание осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя) медицинской техники";

7) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2012 года N 366н "Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи";

8) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2010 года N 243н "Об организации оказания специализированной медицинской помощи";

9) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12 февраля 2007 года N 110 "О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания";

10) Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22 января 2001 года N 12 "О введении в действие отраслевого стандарта "Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении" (ОСТ 91500.01.0005-2001)";

11) Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 января 2001 года N 18 "О введении в действие отраслевого стандарта "Порядок контроля за соблюдением требований нормативных документов системы стандартизации в здравоохранении" (ОСТ 91500.01.0006-2001)";

12) Утратил силу. - Приказ министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр.

13) Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2000 года N 299 "О введении в действие отраслевого стандарта "Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования" (вместе с "ОСТ 91500.01.0004-2000...")";

(пп. 13 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

14) Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 3 августа 1999 года N 303 "О введении в действие отраслевого стандарта "Протоколы ведения больных. Общие требования" (ОСТ 91500.09.0001-1999)";

15) Приказ Министерства здравоохранения СССР от 15 сентября 1988 года N 710 "Об утверждении табелей оснащения мягким инвентарем больниц, диспансеров, родильных домов, медико-санитарных частей, поликлиник, амбулаторий";

16) Приказ Министерства здравоохранения СССР от 16 ноября 1987 года N 1204 "О лечебно-охранительном режиме в лечебно-профилактических учреждениях";

17) Закон Иркутской области от 5 марта 2010 года N 4-ОЗ "Об отдельных вопросах здравоохранения в Иркутской области";

18) приказ министерства здравоохранения Иркутской области от 23 сентября 2011 года N 116-мпр "Об организации оказания медицинской помощи детям при заболеваниях педиатрического профиля в Иркутской области";

19) приказ министерства здравоохранения Иркутской области от 22 мая 2013 года N 83-мпр "Об утверждении формы направления в медицинские организации Иркутской области";

20) Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.3.2630-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность", утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2010 года N 58.

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

1) наличие и состояние документации, в соответствии с которой работает Организация;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

2) условия размещения Организации;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

3) укомплектованность Организации необходимыми специалистами и уровень их квалификации;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

4) техническое оснащение Организации (оборудование, реактивы, химикаты и прочие материальные запасы);

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

5) обеспечение надлежащей эксплуатации, обслуживания и ремонта оборудования;

6) наличие внутренней и внешней системы контроля за деятельностью Организации, оказывающей государственную услугу.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

Раздел II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Глава 3. СВЕДЕНИЯ О ГРАЖДАНАХ, ИМЕЮЩИХ ПРАВО НА ОКАЗАНИЕ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, И О ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГЕ

6. Получателем государственной услуги является гражданин Российской Федерации, проживающий на территории Иркутской области.

7. Государственная услуга оказывается Организациями, указанными в [приложении 1](#P354) к настоящему Стандарту.

Режим работы Учреждений определяется локальными нормативными актами.

(п. 7 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

8. Документами, регламентирующими деятельность Организаций, являются уставы Организаций, лицензия на осуществление медицинской деятельности.

Учредительные документы Организаций, оказывающих государственную услугу, должны соответствовать требованиям федерального законодательства и законодательства Иркутской области.

(п. 8 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

9. Содержанием (предметом) государственной услуги является оказание мероприятий по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, в том числе требующих использования специальных методов и сложных медицинских технологий, медицинской реабилитации, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению детского населения.

10. Организации, оказывающие государственную услугу, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, включающими холодное и горячее водоснабжение, отопительную систему, канализацию, и оснащены телефонной связью, информационно-телекоммуникационной сетью "Интернет" (далее - Интернет).

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

11. Размещение Организаций, оказывающих государственную услугу, производится в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.1.3.2630-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность", утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2010 года N 58.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

12. По размерам и техническому состоянию помещения Организаций должны отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда и действующим санитарным правилам и нормативам и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и др.).

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

13. Организации, оказывающие государственную услугу, должны быть оснащены медицинским оборудованием, приборами и аппаратурой.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

|  |
| --- |
| Приказом министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр в пункт 14 внесены изменения. |

14. Медицинское оборудование должно обеспечиваться техническим обслуживанием организацией, имеющей соответствующую лицензию, содержаться в исправном состоянии и проходить систематические проверки. Средства измерения медицинского назначения должны проходить поверку в соответствии с действующим законодательством.

15. Организации, оказывающие государственную услугу, должны быть обеспечены лекарственными препаратами для медицинского применения и медицинскими изделиями в объеме, позволяющем осуществлять оказание специализированной помощи в соответствии с требованиями стандартов лечения и организационно-распорядительных документов, регламентирующих требования к оказанию указанного вида помощи.

(п. 15 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

16. Организации должны быть обеспечены мягким инвентарем, перечень и количество которого отвечает требованиям Приказа Министерства здравоохранения СССР от 15 сентября 1988 года N 710 "Об утверждении табелей оснащения мягким инвентарем больниц, диспансеров, родильных домов, медико-санитарных частей, поликлиник, амбулаторий".

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

17. Организации должны быть оснащены исправным технологическим оборудованием, а также медицинской и немедицинской мебелью, количество и состояние которой обеспечивает жизнедеятельность Организации, условия для качественного оказания государственной услуги, и отвечает требованиям действующих санитарных правил и нормативов и санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

18. Организации должны быть снабжены средствами коллективной и индивидуальной защиты, специальной одеждой, перечень и количество которой отвечает требованиям действующего законодательства в сфере охраны труда.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

19. Организации осуществляют свою деятельность с учетом рекомендуемых штатных нормативов, утвержденных приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

20. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, сертификат, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

21. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

22. Все специалисты Организации, оказывающие государственную услугу, могут быть аттестованы в установленном порядке.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

23. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Организаций должны соблюдать медицинскую этику и деонтологию.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

24. Государственная услуга в Организациях оказывается врачами-педиатрами участковыми, врачами общей практики (семейные врачи), врачами-специалистами, соответствующим средним медицинским персоналом в амбулаторных условиях (в условиях, не предусматривающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение), в том числе на дому при вызове медицинского работника.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

25. Первичная медико-санитарная помощь включает:

1) первичную доврачебную медико-санитарную помощь;

2) первичную врачебную медико-санитарную помощь;

3) первичную специализированную медико-санитарную помощь.

26. Первичная медико-санитарная помощь включает в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению детского населения.

27. В условия предоставления государственной услуги входят профилактические мероприятия, которые должны препятствовать росту числа заболеваний среди детского населения, препятствовать распространению инфекций и причин, их вызывающих.

28. Государственная услуга оказывается в плановой и неотложной формах.

29. Плановая педиатрическая медицинская помощь оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни ребенка, не требующих экстренной и неотложной помощи, отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния ребенка, угрозу его жизни и здоровью.

30. Неотложная педиатрическая медицинская помощь в рамках первичной медико-санитарной помощи оказывается детям при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, не сопровождающихся угрозой жизни ребенка и не требующих экстренной медицинской помощи.

31. Работа Организаций, оказывающих государственную услугу, должна организовываться по сменному графику, обеспечивающему оказание медицинской помощи в течение всего дня, а также предусматривать оказание неотложной медицинской помощи в выходные (по субботам) и праздничные дни.

Организация оказания государственной услуги в Организациях должна обеспечивать возможность посещения пациентами предписанных им врачей-специалистов для углубленного обследования состояния здоровья.

(п. 31 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

32. Плановая педиатрическая медицинская помощь оказывается гражданам в дни и часы приема в соответствии с графиком работы медицинской организации, без предварительной записи.

33. Государственная услуга гражданам по неотложным показаниям осуществляется в день обращения по утвержденному медицинской организацией расписанию.

34. При наличии медицинских показаний врачи-педиатры участковые, врачи общей практики (семейные врачи), медицинский персонал образовательных организаций направляют детей на консультации к врачам-специалистам медицинских организаций по специальностям, предусмотренным Номенклатурой специальностей специалистов с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения Российской Федерации, утвержденной Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2009 года N 210н.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

35. В Организациях создаются условия для самозаписи и (или) дистанционной записи граждан на прием к врачам-специалистам, на проведение диагностических исследований.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

36. Консультация врачей специалистов по видам диагностических и лечебных служб осуществляется по утвержденному графику и порядку. В Организациях должна быть информация (стенд) о консультативных приемах.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

37. Сроки ожидания специализированной медицинской помощи в амбулаторных условиях, предоставляемой в плановом порядке, регламентируются Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Иркутской области, утвержденной на текущий год.

38. Время ожидания приема врача-специалиста должно составлять не более 30 минут от времени, назначенного гражданину и указанного в талоне либо в другом документе (амбулаторной карте, консультативном заключении, направлении). Исключение из этого правила допускается только в случаях, отвлекающих врача-специалиста от его плановых обязанностей (оказание неотложной помощи другому гражданину), о чем граждане, ожидающие приема, должны быть проинформированы Организацией.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

39. При проведении плановой компьютерной томографии и магнитно-резонансной томографии допускается очередность не более трех месяцев с регистрацией в листе ожидания. Лист ожидания ведется в Организациях по каждому отделению с указанием даты назначения плановых исследований, даты фактического проведения исследований с учетом требований законодательства о персональных данных.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

40. Услуги лечебно-вспомогательных отделений (кабинетов) Организаций должны обеспечивать получение пациентами назначенных им процедур с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического состояния пациентов. Должна быть обеспечена своевременность и максимальная непрерывность получения медицинской услуги в соответствии с предписанием лечащего врача.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

41. Оказание государственной услуги должно производиться в индивидуальном порядке в комфортных для пациента условиях. При необходимости место оказания государственной услуги должно быть ограждено от посторонних глаз.

42. Услуги по проведению профилактических мероприятий (иммунопрофилактика) должны осуществляться своевременно и с использованием качественных препаратов, быть эффективными и результативными. Они должны исключать возможность отрицательного воздействия на пациентов, соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям и нормам и проводиться с соблюдением установленных инструкций.

43. Пациенты должны быть проинформированы о целях иммунопрофилактики, о необходимости проведения профилактической прививки, возможных поствакцинальных осложнениях, последствиях отказа от нее, о медицинской помощи при проведении профилактических прививок, о необходимости выполнения предписаний медицинских работников.

44. Качество диагностических обследований, проводимых в Организациях, должно определяться быстротой и точностью установления диагноза, что способствует выявлению заболеваний на ранних стадиях, их быстрому лечению и восстановлению здоровья пациентов.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

45. Организация диагностических мероприятий должна обеспечивать наличие необходимого диагностического оборудования (по проведению рентгенологического, ультразвукового, лабораторного, функционального, бактериологического и других исследований).

46. Детям до 15 лет медицинская помощь и консультационные услуги оказываются в присутствии родителей.

47. Обследование и лечение подростков и призывников по направлению комиссии военкомата проводится бесплатно и вне очереди.

48. Организация учета пациентов должна обеспечивать четкое ведение и обязательное хранение в регистратуре Организаций медицинской документации. Записи в карте должны вестись своевременно.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

49. Получателю государственной услуги может быть отказано в ее предоставлении в следующих случаях:

1) отказа получателя (законного представителя несовершеннолетнего ребенка) от государственной услуги;

2) отсутствия медицинских показаний к оказанию государственной услуги.

Основания для приостановления государственной услуги законодательством не предусмотрены.

(п. 49 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

50. Отказ в оказании государственной услуги регистрируется в медицинских документах получателя государственной услуги.

(п. 50 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

51. Получатели государственной услуги вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц Организаций в процессе оказания государственной услуги в министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) должностных лиц Организаций в процессе оказания государственной услуги заявитель имеет право обратиться в министерство следующими способами:

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

1) лично;

2) направить письменное обращение;

3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Глава 5. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

52. Информация о порядке предоставления государственной услуги должна быть достоверной.

Информация о работе Организаций, о порядке и правилах предоставления государственной услуги должна быть доступна населению Иркутской области. Состояние данной информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей".

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

53. Организации обязаны довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

54. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) публикации информации об Организациях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет-сайта министерства здравоохранения Иркутской области: www.minzdrav-irkutsk.ru;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

3) информационных стендов.

55. У входа в каждую из Организаций, оказывающих государственную услугу, размещаются:

1) информация о наименовании Организации, оказывающей государственную услугу;

2) информация о режиме работы Организации.

(п. 55 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

56. В помещениях Организаций, оказывающих государственную услугу, в удобном для обозрения месте на информационных стендах размещаются:

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

1) копии лицензий на оказание медицинской помощи;

2) перечень основных услуг, предоставляемых Организацией, в том числе бесплатно и платно; характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление, прейскурант платных услуг;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

3) информация о правах и обязанностях пациента, требования к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной государственной услуги;

4) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

5) гарантийные обязательства Организации-исполнителя;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

6) информация о возможности влияния пациентов на качество услуги;

7) информация о легкодоступных средствах для эффективного общения работников Организаций с пациентами;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

8) информация о возможности получения оценки качества услуги со стороны пациента;

9) настоящий Стандарт.

57. Информация о деятельности Организаций, о порядке и правилах предоставления услуг, о порядке работы и правилах госпитализации должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

Глава 6. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОРГАНИЗАЦИЙ,

СООТВЕТСТВИЕМ ОКАЗЫВАЕМОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ

УСЛУГИ НАСТОЯЩЕМУ ГОСУДАРСТВЕННОМУ СТАНДАРТУ

(в ред. приказа министерства здравоохранения

Иркутской области

от 29.05.2014 N 136-мпр)

58. Контроль за деятельностью Организаций, оказывающих государственную услугу, подразделяется на внутренний и внешний.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

59. Внутренний контроль осуществляется главным врачом, его заместителями, руководителями структурных подразделений Организации.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

60. Внутренний контроль подразделяется на обязательный и выборочный.

61. Обязательному контролю подлежат:

1) случаи смертельных исходов;

2) случаи первичного выхода на инвалидность детей;

3) случаи запущенных форм заболеваний;

4) случаи обострений и ранних рецидивов заболевания;

5) случаи повторной госпитализации по поводу одного и того же заболевания в течение года;

6) случаи заболеваний с удлиненными или укороченными сроками лечения (или временной нетрудоспособности);

7) случаи, сопровождающиеся жалобами пациентов или их родственников.

62. Выборочному контролю подлежат все прочие случаи лечения с использованием статистического метода случайной выборки. Выборочная проверка также осуществляется ответственными лицами по обращениям (жалобам) граждан и запросам различных организаций.

63. Контроль за исполнением работ осуществляет министерство.

64. Контроль за соответствием Организаций лицензионным требованиям и условиям осуществляет Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Иркутской области.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

65. Контроль за соответствием Организаций санитарно-эпидемиологическим требованиям осуществляет Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Иркутской области.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

Глава 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

66. Руководители Организаций, оказывающих государственную услугу, несут ответственность за качество оказания государственной услуги.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

67. Руководители Организаций обязаны:

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Организаций;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Организаций, осуществляющего предоставление услуги, и контроль качества предоставляемой государственной услуги;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания государственной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта и деятельностью, влияющей на качество оказываемой услуги.

68. При подтверждении факта некачественного предоставления государственной услуги к руководителям Организаций и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр)

Глава 8. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

69. Критерии оценки качества оказания государственной услуги:

1) полнота предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

2) результативность предоставления государственной услуги оценивается путем сравнения требований к оказанию услуги с фактическим уровнем ее предоставления, а также путем анализа спроса на соответствующую услугу, путем проведения социологических опросов.

Глава 9. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

70. Порядок информирования потенциальных получателей государственной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Способ информирования | Состав размещаемой (доводимой) информации | Частота обновления информации |
| Информационный стенд у входа в здание | 1) информация о наименовании Организации, оказывающего государственную услугу;2) информация о режиме работы Организации;3) информация об адресе, номерах телефонов Организации | Не реже одного раза в год |
| (в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр) |
| Информационные стенды в помещениях Организаций | 1) копии лицензий на оказание медицинской помощи;2) перечень основных услуг, предоставляемых Организацией, в том числе бесплатно и платно; характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление, прейскурант платных услуг;3) информация о правах и обязанностях пациента, требования к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной государственной услуги;4) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;5) гарантийные обязательства Организации - исполнителя;6) информация о возможности влияния пациентов на качество услуги;7) информация о легкодоступных средствах для эффективного общения работников Организаций с пациентами;8) информация о возможности получения оценки качества услуги со стороны пациента;9) настоящий Стандарт | Не реже одного раза в год |
| (в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр) |
| Сайты Организаций | Информация об Организациях; перечень основных услуг, предоставляемых Организациями | По мере изменения данных |
| (в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр) |

Глава 10. СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ (ИНДИКАТОРОВ) ОБЪЕМА

И КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

71. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания государственной услуги:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели (индикаторы) объема и качества работ | Ед. изм. | Описание показателя (индикатора) |
| 1 | Количество амбулаторных посещений | Посещение | Общее количество посещений за получением государственной услуги |
| 2 | Доля профилактических посещений | Процент | Соотношение профилактических посещений к общему количеству посещений в Организацию за получением государственной услуги |
| (в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 136-мпр) |

Приложение 1

к Стандарту качества

оказания государственной услуги

"Первичная медико-санитарная и

специализированная медицинская

помощь в амбулаторных условиях

в детских медицинских организациях,

подведомственных министерству

здравоохранения

Иркутской области"

ПЕРЕЧЕНЬ

ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. приказа министерства здравоохраненияИркутской областиот 29.05.2014 N 136-мпр) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование Организации | Адрес |
| 1 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Черемховская детская городская больница" | 665402, г. Черемхово, ул. Антосяк, 17 |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Братская детская городская больница" | 665719, г. Братск, ул. Курчатова, 8 |