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

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 30 сентября 2013 г. N 162-мпр

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ

УСЛУГИ "СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ В ДНЕВНЫХ

СТАЦИОНАРАХ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. приказов министерства здравоохраненияИркутской областиот 21.11.2013 N 215-мпр, от 23.05.2014 N 133-мпр,от 25.07.2014 N 161-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](#P37) качества оказания государственной услуги "Специализированная медицинская помощь в дневных стационарах" (прилагается).

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 30 сентября 2013 года

N 162-мпр

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ

МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ В ДНЕВНЫХ СТАЦИОНАРАХ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. приказов министерства здравоохраненияИркутской областиот 21.11.2013 N 215-мпр, от 23.05.2014 N 133-мпр,от 25.07.2014 N 161-мпр) |

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. РАЗРАБОТЧИК СТАНДАРТА И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Разработчиком стандарта качества оказания государственной услуги "Специализированная медицинская помощь в дневных стационарах" (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.

(абзац введен приказом министерства здравоохранения Иркутской области от 21.11.2013 N 215-мпр)

2. Единица измерения работ: количество проведенных пациенто-дней.

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 23.05.2014 N 133-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) получатели услуги - население Иркутской области, обращающееся в Организацию или к медицинскому работнику за медицинской помощью;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

4) медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость;

5) специализированная медицинская помощь - медицинская помощь, оказываемая врачами-специалистами, которая включает в себя профилактику, диагностику и лечение заболеваний и состояний (в том числе в период беременности, родов и послеродовой период), требующих использования специальных методов и сложных медицинских технологий, а также медицинскую реабилитацию.

Глава 2. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

И ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения работ:

1) Статья 41 Конституции Российской Федерации;

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

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

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

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

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Постановление Правительства РФ 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")" имеет дату 16.04.2012, а не 16.04.2013. |

6) постановление Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2013 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")";

7) 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";

8) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15 мая 2012 года N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-социальной помощи взрослому населению";

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) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10 апреля 2001 года N 113 "О введении в действие отраслевого классификатора "Простые медицинские услуги" (ОК ПМУ 91500.09-0001-2001)";

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" (ОСТ 9100.01.0004-2000)";

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 22 мая 2013 года N 83-мпр "Об утверждении формы направления в медицинские организации Иркутской области";

19) 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 23.05.2014 N 133-мпр)

2) условия размещения Организации;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

3) укомплектованность Организации необходимыми специалистами и уровень их квалификации;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

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

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-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 23.05.2014 N 133-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](#P338) к настоящему Стандарту (далее - Организации).

Режим работы дневного стационара определяется локальными нормативными актами Организации.

(п. 7 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-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 23.05.2014 N 133-мпр)

9. Содержанием (предметом) государственной услуги является оказание медицинской помощи врачами-специалистами, которая включает в себя профилактику, диагностику и лечение заболеваний и состояний (в том числе в период беременности, родов и послеродовой период), требующих использования специальных методов и сложных медицинских технологий, а также медицинскую реабилитацию в условиях дневного стационара.

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 и оснащены телефонной связью, информационно-телекоммуникационной сетью "Интернет" (далее - Интернет).

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-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 23.05.2014 N 133-мпр)

12. По размерам и техническому состоянию помещений Организации 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 23.05.2014 N 133-мпр)

13. Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение работников и населения и предоставление им услуг в соответствии с санитарными правилами и нормами 2.1.3.1375-03, утвержденными совместным постановлением Министерства здравоохранения Российской Федерации и главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 6 июня 2003 года N 124.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

14. В зданиях Организаций должны быть предусмотрены помещения для регистратур, приема больных и ожидания в очереди.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

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

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

16. 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.

17. 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. 17 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

18. 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 23.05.2014 N 133-мпр)

19. 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.

(п. 19 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

20. 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 23.05.2014 N 133-мпр)

21. Организации осуществляют свою деятельность с учетом рекомендуемых штатных нормативов, утвержденных приказами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

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

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

24. Все специалисты Организации, оказывающие государственную услугу, могут быть аттестованы в порядке, установленном организационно-распорядительными документами Министерства.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

25. При оказании услуг работники Организаций должны соблюдать медицинскую этику и деонтологию.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

26. Дневной стационар является структурным подразделением Организации и предназначен для проведения профилактических, диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий больным, не требующим круглосуточного медицинского наблюдения, в том числе после выписки из стационара круглосуточного пребывания.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

27. Количество мест и режим работы дневного стационара определяется руководителем Организации с учетом мощности Организации (его структурного подразделения) и объемов проводимых медицинских мероприятий (в 1 или 2 смены).

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

28. Государственная услуга оказывается врачами-специалистами в дневных стационарах Организаций при заболеваниях, требующих специальных методов диагностики, лечения и использования сложных, уникальных или ресурсоемких медицинских технологий.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

29. Государственная услуга населению оказывается в соответствии с порядками и стандартами оказания отдельных видов (по профилям) специализированной медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации.

30. Для получения государственной услуги в плановой форме выбор дневного стационара Организации осуществляется по направлению лечащего врача. В случае, если есть несколько Организаций, оказывающих специализированную медицинскую помощь по соответствующему профилю в дневных стационарах, лечащий врач обязан проинформировать гражданина о возможности выбора Организации с учетом выполнения условий оказания медицинской помощи.

(п. 30 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

31. Допускается наличие очередности и ожидания на плановую госпитализацию в дневные стационары в зависимости от состояния больного и характера течения заболевания в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Иркутской области на текущий год с регистрацией в листе ожидания.

Обслуживание инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, проходивших военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев; военнослужащих, награжденных орденами или медалями СССР за службу в указанный период; лиц, награжденных знаком "Жителю блокадного Ленинграда"; лиц, работавших в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог; лиц, проработавших в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденных орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны; ветеранов труда и граждан, приравненных к ним по состоянию на 31 декабря 2004 года, а также членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, осуществляется во внеочередном порядке.

(абзац введен приказом министерства здравоохранения Иркутской области от 21.11.2013 N 215-мпр)

32. В дневных стационарах ведутся журналы очередности на госпитализацию, включающие в себя следующие сведения: паспортные данные гражданина, диагноз, срок планируемой госпитализации, срок фактической госпитализации.

33. В случае, если гражданин выбирает дневной стационар Организации, в котором срок ожидания государственной услуги превышает срок ожидания медицинской помощи, указанный в [п. 31](#P158) настоящего Стандарта, лечащим врачом делается соответствующая отметка в медицинской документации.

(в ред. приказов министерства здравоохранения Иркутской области от 21.11.2013 N 215-мпр, от 23.05.2014 N 133-мпр)

34. В дневном стационаре Организации гражданину предоставляются:

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

1) койка (место) на период времени продолжительностью не менее трех часов в дневном стационаре при амбулаторно-поликлинической Организации, не менее шести часов в дневном стационаре в структуре круглосуточного стационара;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

2) ежедневный осмотр лечащего врача;

3) диагностика заболевания в соответствии со стандартами;

4) медикаментозная терапия в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи по профилю заболевания, в том числе с использованием парентеральных путей введения (внутривенные, внутримышечные, подкожные инъекции и иное);

5) физиотерапевтические процедуры, массаж, занятия лечебной физкультурой и другие немедикаментозные методы лечения;

6) лечебные манипуляции и процедуры по показаниям.

35. Показания и объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяются лечащим врачом (в необходимых случаях - врачебным консилиумом, врачебной комиссией) не ниже требований, установленных стандартами оказания медицинской помощи по профилю заболевания.

36. Длительность ежедневного проведения диагностических и лечебных мероприятий не может быть менее трех часов в дневном стационаре при амбулаторно-поликлинической Организации и шести часов в дневном стационаре при больничной Организации.

(п. 36 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

37. В дневных стационарах Организации граждане обеспечиваются бесплатными лекарственными средствами в соответствии с Перечнем жизненно необходимых и важнейших лекарственных средств, утвержденных Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Иркутской области на текущий год.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

38. В дневных стационарах в больничных Организациях в структуре круглосуточного стационара обеспечение граждан лечебным питанием осуществляется не менее одного раза в день согласно физиологическим нормам, утвержденным Министерством здравоохранения Российской Федерации.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

39. В дневных стационарах в амбулаторно-поликлинических Организациях граждане могут обеспечиваться лечебным питанием.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

40. При наличии медицинских показаний получатели государственной услуги направляются для проведения реабилитационных мероприятий в специализированные медицинские и санаторно-курортные организации.

41. Получателю государственной услуги может быть отказано в ее предоставлении в случае:

1) отказа получателя государственной услуги;

2) отсутствия показаний к оказанию государственной услуги;

3) нарушение внутреннего распорядка Организации получателем государственной услуги.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

Основания для приостановления государственной услуги законодательством не предусмотрены.

(п. 41 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 21.11.2013 N 215-мпр)

42. Оказание государственной услуги прекращается немедленно с момента установления случаев, указанных в [пункте 41](#P183) настоящего Стандарта.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 21.11.2013 N 215-мпр)

43. Отказ в оказании государственной услуги или ее приостановлении регистрируется в медицинских документах получателя государственной услуги.

44. 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 23.05.2014 N 133-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 23.05.2014 N 133-мпр)

1) лично;

2) направить письменное обращение;

3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Глава 5. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

(в ред. приказа министерства здравоохранения

Иркутской области

от 23.05.2014 N 133-мпр)

45. 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 23.05.2014 N 133-мпр)

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

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

47. 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 23.05.2014 N 133-мпр)

3) информационных стендов.

48. 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. 48 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

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

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-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 23.05.2014 N 133-мпр)

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

4) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

5) гарантийные обязательства Организаций - исполнителя;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-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 23.05.2014 N 133-мпр)

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

9) настоящий Стандарт.

50. 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 23.05.2014 N 133-мпр)

Глава 6. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОРГАНИЗАЦИЙ,

СООТВЕТСТВИЕМ ОКАЗЫВАЕМОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

НАСТОЯЩЕМУ ГОСУДАРСТВЕННОМУ СТАНДАРТУ

(в ред. приказа министерства здравоохранения

Иркутской области

от 23.05.2014 N 133-мпр)

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

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

52. Системы контроля должны охватывать этапы деятельности Организации по предоставлению медицинских услуг, работы с пациентами, реагирования на жалобы населения по предоставлению услуг не в соответствии с настоящим Стандартом, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

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

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

54. Контроль за исполнением работ осуществляет министерство.

55. 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 23.05.2014 N 133-мпр)

56. 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 23.05.2014 N 133-мпр)

Глава 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

58. Руководители Организаций обязаны:

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-мпр)

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

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 133-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 23.05.2014 N 133-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.

59. 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 23.05.2014 N 133-мпр)

Глава 8. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

60. 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

61. 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, оказывающей государственную услугу;2) информация о режиме работы Организации | Не реже одного раза в год |
| 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 |
| Сайты Организаций | 1) информация об Организации;2) перечень основных услуг, предоставляемых Организацией | По мере изменения данных, но не менее 1 раза в квартал |

(п. 61 в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 25.07.2014 N 161-мпр)

Глава 10. СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ (ИНДИКАТОРОВ)

ОБЪЕМА И КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

62. 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 проведенных пациенто-дней | Дни | Количество дней, проведенных пациентом в дневном стационаре |
| 2. | Наличие обоснованных жалоб на оказание медицинской помощи, не соответствующей Стандарту по нозологической форме | Да - 1;нет - 0 | Наличие либо отсутствие жалоб на оказание медицинской помощи, не соответствующей Стандарту по нозологической форме |

Приложение 1

к Стандарту качества

оказания государственной услуги

"Специализированная медицинская

помощь в дневных стационарах"

ПЕРЕЧЕНЬ

ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. приказа министерства здравоохраненияИркутской областиот 23.05.2014 N 133-мпр) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование Организации | Адрес |
| 1 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Ангарская областная психиатрическая поликлиника" | 665806, г. Ангарск, квартал 120, д. 15 |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Иркутский областной противотуберкулезный диспансер" | 664039, г. Иркутск, ул. Терешковой, 59 |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Иркутская ордена "Знак Почета" областная клиническая больница" | 664079, г. Иркутск, мкр. Юбилейный, 100 |
| 4 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Иркутский областной психоневрологический диспансер" | 664002, г. Иркутск, пер. Сударева, 6 |
| 5 | Областное государственное казенное учреждение здравоохранения "Иркутская областная клиническая психиатрическая больница N 1" | 664049, г. Иркутск, мкр. Юбилейный, 11а |
| 6 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тулунский областной психоневрологический диспансер" | 665268, г. Тулун, ул. Павлова, 2а |
| 7 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Саянская городская больница" | 666304, г. Саянск, мкр. Благовещенский, 5а |
| 8 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Черемховская областная психиатрическая больница" | 665408, г. Черемхово, ул. Чехова, 25 |
| 9 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нижнеудинская центральная районная больница" | 665102, г. Нижнеудинск, ул. Гоголя, 79 |
| 10 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тайшетская центральная районная больница" | 665008, г. Тайшет, ул. Шевченко, 10 |
| 11 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Ордынский областной противотуберкулезный диспансер" | 669001, Эхирит-Булагатский район, п. Усть-Ордынский, ул. Ербанова, 26 |
| 12 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Центральная районная больница г. Бодайбо" | 666904, г. Бодайбо, ул. 30 лет Победы, д. 6 |
| 13 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Братский областной кожно-венерологический диспансер" | 665717, г. Братск, ж.р. Центральный, ул. Рябикова, д. 5 |
| 14 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Братский областной психоневрологический диспансер" | 665714, г. Братск, ул. Краснодарская, 5а |
| 15 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Киренская центральная районная больница" | 666703, г. Киренск, ул. Алексеева, 6 |
| 16 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Центральная районная больница п. Мама" | 666810, п. Мама, ул. Октябрьская, 54 |
| 17 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Кутская центральная районная больница" | 666781, г. Усть-Кут, ул. Высоцкого, 22 |