

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 18»
(КГБУЗ СП 18)

Россия, 680051, г. Хабаровск, ул. Рокоссовского, 18а, тел.: 8 (4212) 52-08-65



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

КГБУЗ СП 18

В.Д.Потопяк

«01» марта 2021 г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
КГБУЗ «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 18»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

1. Общие положения:

1.1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения» (далее по тексту – Регламент) устанавливает порядок оказания государственной услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения» (далее по тексту – Государственная услуга, Услуга).

1.2. Настоящий Регламент разработан в целях повышения качества оказания и доступности Государственной услуги, определения сроков, условий исполнения, последовательности действий (административных процедур), создания комфортных условий для участников отношений, возникших при предоставлении Государственной услуги.

1.3. Исполнителем Государственной услуги является КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 18» (далее по тексту – Учреждение).

Адрес: 680051, г. Хабаровск, ул. Рокоссовского, 18а и ул. Аксёнова, 22а (лечебно-хирургическое отделение).

Телефон главного врача: 8 (4212) 52-14-96.

Телефон/факс: 8 (4212) 52-08-65.

Телефон регистратуры: 8 (4212) 52-12-48 (по ул. Рокоссовского, 18а), 8 (4212) 53-61-01 (по ул. Аксёнова, 22а).

Телефон регистратуры ортопедического отделения/платных услуг: 8 (4212) 51-03-61.

Телефон «горячей линии» - 8-929-401-03-88.

Адрес электронной почты: stomatolog@sp18.khv.ru

Режим работы Учреждения:

по адресу: ул. Рокоссовского, 18а

Понедельник-пятница: с 08:00 до 20:00

Суббота: с 08:00 до 14:00 (приём дежурных врачей)

Воскресенье: выходной

по адресу: ул. Аксёнова, 22а

Понедельник-пятница: с 08:00 до 14:00

Суббота, воскресенье: выходной.

1.4. Способы записи на приём для получения услуги:

1.4.1. Очная запись непосредственно в день обращения осуществляется в кабинете первичного осмотра с 8:00 ежедневно, кроме воскресенья.

1.4.2. Предварительная запись больных на приём к врачу в Учреждение осуществляется при их непосредственном обращении в кабинет первичного осмотра. Электронная запись предусмотрена не более чем на 10 рабочих дней.

1.4.3. Предварительная электронная запись через портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru). Электронная запись предусмотрена не более, чем на 10 рабочих дней.

1.4.4. Предварительная электронная запись через портал государственных и муниципальных услуг Хабаровского края (<https://uslugi27.ru>). Электронная запись предусмотрена не более чем на 10 рабочих дней.

1.4.5. Для лиц, не владеющих навыками работы в интернете, предусмотрена запись по телефону 8 (4212) 52-12-48 (по адресу: ул. Рокоссовского, 18а) и 8 (4212) 53-61-01 (по адресу: ул. Аксёнова, 22а) в часы работы регистратуры или при очном обращении в Учреждение.

1.4.6. Предусмотрен вызов врача на дом к гражданам, утратившим способность к самообслуживанию, для проведения осмотра и определения оказаний формы ее оказания (экстренная, неотложная, плановая) и условий оказания Государственной услуги (амбулаторно, стационарно).

1.4.7. Информацию о времени приёма всех специалистов во все дни недели с указанием часов приёма и номеров кабинетов, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени приёма населения в воскресные и праздничные дни и о времени и часах приёма главного врача и заместителя главного врача по лечебной работе пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Учреждения и на официальном сайте Учреждения: <http://sp18.medkhv.ru>.

Режим работы стоматологических кабинетов в средних учебных заведениях:

Режим работы во время учебного года с сентября по май, ежедневно с 8:00 до 14:00, кроме субботы и воскресенья (график приёма может меняться).

2. Получателями Государственной услуги являются:

- граждане РФ;
- иностранные граждане и лица без гражданства;
- граждане РФ до 15-летнего возраста с родителями или иными законными представителями и граждане РФ в возрасте от 15 лет и старше (далее по тексту – Заявители, пациенты).

От имени Заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

Заявители вправе получить информацию:

- о порядке, условиях и сроках исполнения Государственной Услуги;
- о видах оказываемой помощи в Учреждении;
- о порядке обращения пациента в Учреждение;
- о порядке реализации права внеочередного оказания медицинской помощи;
- о правах и обязанностях пациента;
- о порядке выдачи справок, листов нетрудоспособности, выписок из медицинской документации;
- о нормативных правовых актах по вопросам предоставления Услуги;
- о порядке обжалования решений, действий (бездействия), осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги;
- о порядке и условиях предоставления Услуг на платной основе;
- о порядке предоставления медицинской помощи и оказание Услуг для каждой группы инвалидов;
- о порядке оказания стоматологической помощи гражданам, утратившим способность к самообслуживанию, проживающих на территории Хабаровского края.

3. Порядок получения информации о предоставлении Государственной услуги:

3.1. Получение информации о порядке предоставления Государственной услуги может осуществляться:

- при личном обращении непосредственно в Учреждение;
- при обращении по телефону;
- в письменной форме на основании письменного обращения или по электронной почте.
- посредством информации, размещенной на официальном сайте Учреждения <http://sp18.medkhv.ru> или в информационных стендах учреждения.

3.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица Учреждения (административный, медицинский, хозяйственный персонал), подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, имени и должности специалиста, принимающего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 5 минут.

3.3. Основными принципами организации оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи являются: доступность, своевременность, гарантированность, бесплатность, качество.

3.4. Оказание амбулаторно-поликлинической помощи осуществляется при самостоятельном обращении гражданина в Учреждение.

4. Стандарт предоставления Государственной услуги:

4.1. Наименование Государственной услуги:

-оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в учреждении.

4.2. Формами оказания медицинской помощи являются:

- 1) **экстренная** - медицинская помощь, оказывается безотлагательно при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента (дуночковое кровотечение, обморок, коллапс, анафилактический шок, травма);
- 2) **неотложная** - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента (острая зубная боль). Оказывается в день обращения, при наличии свободного времени у врача;
- 3) **плановая** - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

Медицинские услуги в Учреждении оказываются строго в соответствии с утвержденными Федеральными порядками оказания стоматологической помощи взрослым и детям, с соблюдением утвержденных Федеральных протоколов ведения больных по стоматологическим заболеваниям.

Результатом предоставления Государственной услуги является обеспечение прав граждан на получение доступной качественной амбулаторно-поликлинической помощи в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации, региональным законодательством.

4.3. Сроки предоставления Услуги:

- срок ожидания приема врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме составляет не более 14 рабочих дней со дня обращения;
- время ожидания медицинского работника для осмотра пациента, утратившего способность к самообслуживанию, на дому не должно превышать 8 часов с момента регистрации вызова;
- время ожидания приема врача при наличии талона у пациента - не более 30 мин. с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту;
- срок ожидания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме составляет не более 2 часов с момента обращения.

4.4. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление Услуги (работы):

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 год;
- Федеральный закон № 326-ФЗ от 29.11.2010 г. «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 14 декабря 2015 г № 374-ФЗ « О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
- Федеральный закон № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 30.03.1995г. № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;
- Федеральный закон от 30.03.1999г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 4 мая 2011г. N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности";
- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «Социальной защиты инвалидов в Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»;
- Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Гигиенические требования к устройству и эксплуатации рентгеновских аппаратов и проведению рентгенологических исследований, СанПиН 2.6.1.1192-03;
- Санитарно-эпидемиологические требования к обращению с медицинскими отходами СанПиН-2.1.3684-21;
- Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края;
- Постановление правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Правила осуществления Миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденных Постановлением правительства РФ от 15.01.2007 года №9;
- Лицензии учреждения на осуществление медицинской деятельности (с приложениями).

4.5. Документами, необходимыми для предоставления государственной услуги в рамках ОМС, являются:

Для детей от 0 до 15 лет:

- свидетельство о рождении;
- полис обязательного медицинского страхования (далее - ОМС);
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС);
- паспорт (иной документ, удостоверяющий личность) одного из родителей (законного представителя) с регистрацией по месту жительства;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и обработку персональных данных (заполняется при первичном обращении в учреждение);
- талон на прием к врачу.

Для детей старше 15 лет и взрослых:

- полис ОМС;
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС);
- паспорт (иной документ, удостоверяющий личность) с регистрацией по месту жительства;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и обработку персональных данных (заполняется при первичном обращении в учреждение);
- талон на прием к врачу;
- результаты флюорографии (1 раз в год) и анализ крови на RW (2 раза в год).

Для лиц являющихся иностранными гражданами, которым бесплатно оказывается медицинская помощь за счет средств ОМС и выдается полис ОМС при наличии одного из следующих документов:

- разрешения на временное проживание;
- вида на жительства;
- удостоверения беженца;
- свидетельства о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу;
- копии жалобы на решение о лишении статуса беженца в Федеральную иммиграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению;
- свидетельства о предоставлении временного убежища на территории РФ.

При наличии одного из указанных документов необходимо связаться с любой страховой медицинской организацией.

В случае оказания иностранным гражданам экстренной стоматологической помощи по жизненным показаниям или неотложной медицинской помощи, учреждение в течение одного рабочего дня следующего за днем оказания медицинской помощи, уведомляет территориальный орган федеральной миграционной службы о прибытии иностранного гражданина путем направления уведомления о прибытии для его постановки на учет по месту пребывания.

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

4.6. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуг в плановом порядке:

- отсутствия в государственном учреждении врача необходимой специализации; при отсутствии специалиста гражданин, по показаниям, может быть направлен в другое лечебное учреждение после осмотра врачом-стоматологом, врачом-стоматологом-терапевтом, врачом-стоматологом - хирургом, врачом-стоматологом детским;
- отсутствия документов, удостоверяющих личность;
- опоздание на 15 минут и более назначенного времени. Далее пациент записывается на прием на общих основаниях.

5. Оказание платных услуг учреждением.

5.1. Медицинские услуги на платной основе (лечение, удаление зубов) оказываются сверх объемов по Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края.

5.2. Услуги на платной основе (лечение, удаление зубов) могут быть получены после письменного получения добровольного согласия на платное лечение и информирование о возможности получения медицинских услуг по Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края на текущий год, после заключения договора о возмездных медицинских услугах.

5.3. Ортопедическая помощь (зубопротезирование) оказывается на возмездной основе, за счет личных средств граждан, после заключения договора об оказании услуг, либо по полису ДМС (при наличии в полисе услуг по зубопротезированию), либо на платной основе за счёт средств предприятия, где работает пациент.

5.4. Для льготных категорий граждан (труженики тыла, ветераны труда и приравненные к ним лица, реабилитированные лица и лица, пострадавшие от политических репрессий, граждане пожилого возраста) на основании порядка бесплатного изготовления и ремонта зубных протезов для отдельных категорий граждан проживающих на территории Хабаровского края, на основании Постановления Правительства Хабаровского края от 17.07.2014 г. № 231-пр "О бесплатном изготовлении и ремонте зубных протезов для отдельных категорий граждан Российской Федерации, проживающих на территории Хабаровского края", предусмотрено оказание услуг по зубопротезированию на безвозмездной основе в соответствии с действующим порядком.

При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания стоматологической помощи, протоколы ведения больных со стоматологическими заболеваниями и утвержденные стандарты.

Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством Здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи. Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в государственном учреждении в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи.

5.5. Отношение между участниками процесса (пациентом и медицинским и обслуживающим персоналом учреждения) должно быть корректным, выдержанным и вежливым. Не допускаются

несправедливые и грубые высказывания как со стороны медицинского и обслуживающего персонала, так и со стороны пациента.

6. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения документов о предоставлении Государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления Государственной услуги:

6.1. Помещения, в которых предоставляется Государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам. Помещения оборудуются средствами пожаротушения и пожарной сигнализацией.

6.2. Здание учреждения оборудовано системами централизованного водоснабжения, канализации, электроснабжения, теплоснабжения.

6.3. Центральный вход в здание учреждения, оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования учреждения, места нахождения, графика (режима) работы.

6.4. В общедоступных местах на стендах размещены сведения и информационные материалы:

- виды медицинской помощи, оказываемой бесплатно в рамках Программы государственных гарантий на текущий год;
- сведения о перечне предоставляемых платных медицинских услуг и их стоимость в рублях;
- условия предоставления и получения платных услуг;
- перечень специалистов, ведущих прием; сведения об их квалификации и сертификации и графики работы;
- перечень категорий лиц, имеющих право на обслуживание вне очереди;
- перечень документов, которые заявитель (пациент) должен предоставить для предоставления Государственной услуги;
- образцы заполнения документов;
- телефон «горячей линии» учреждения;
- телефоны контролирующих организаций;
- график работы учреждения и его должностных лиц с указанием номера кабинета, должности и фамилией имени отчества сотрудника;
- необходимая оперативная информация о предоставлении Государственной услуги.

7. Порядок и условия предоставления медицинских услуг для каждой группы инвалидов:

- при появлении гражданина, нуждающегося в сопровождении, сотрудники регистратуры незамедлительно оказывают помощь гражданину в следовании к месту, предназначенному для оказания услуг;
- сотрудники учреждения оказывают максимальное содействие инвалидам, использующим кресло-коляску, и инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата в перемещении внутри помещений учреждения;
- инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках и инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата, имеется возможность самостоятельного передвижения по территории поликлиники, входа и выхода из поликлиники, пользования подъёмником (по адресу: ул. Рокоссовского, 18а), переносным пандусом;
- для слепых и слабовидящих граждан, имеющих собаку-проводника, обеспечен доступ к месту предоставления услуги с собакой;
- для общения с гражданами, имеющими нарушения слуха (при отсутствии сопровождающего-сурдопереводчика), сотрудники Учреждения используют монитор компьютер и клавиатуру либо письменные принадлежности (бумагу, авторучку, карандаш);
- оказание услуг инвалидам с нарушениями умственного развития в случае недееспособности инвалида осуществляется при участии опекуна. В случае дееспособности инвалида сотрудниками оказывается помощь в оформлении документов и написании заявлений;
- при выходе из здания сотрудники оказывают помощь (при необходимости);
- для маломобильных граждан (носилочные больные) вызов врача-стоматолога-хирурга на дом по тел.: 8 (4212) 52-12-48 в будние дни для проведения осмотра, определения показаний и условий оказания медицинской помощи;

- инвалиды I и II групп обслуживаются вне очереди в регистратуре и на прием к врачу, а также пользуются правом внеочередного приема главным врачом и другими должностными лицами поликлиники;
- дети-инвалиды и дети, один из родителей которых является инвалидом, обслуживаются в первоочередном порядке.

8. Доступность и качество медицинской помощи:

8.1. Кабинеты для приема граждан оборудуются табличками с информацией о фамилиях, именах, отчествах работников, непосредственно осуществляющих оказание амбулаторно-поликлинической помощи и режиме их работы.

8.2. Кабинеты для приема граждан, проведения лечебно-диагностических мероприятий и дополнительных обследований укомплектованы необходимой мебелью (в том числе медицинской), медицинским оборудованием, аппаратурой, приборами и инструментами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающими предоставление качественных услуг соответствующих видов.

8.3. Места для ожидания приема оборудованы кресельными секциями и диванами. В месте ожидания приема размещается информация о порядке предоставления услуги. Места ожидания оборудованы кулерами с водой, а также телевизорами с профилактической информацией.

8.4. Места предоставления Услуги имеют гардероб и санузел со свободным доступом к нему заявителей.

9. Показатели доступности и качества медицинской услуги:

- степень открытости информации о Государственной услуге;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении Государственной услуги;
- степень удовлетворенности заявителей предоставленной Государственной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий, выполняемых в рамках административного регламента;
- обоснованность отказов в предоставлении Государственной услуги;
- отсутствие жалоб на действие (бездействие) должностных лиц Государственного учреждения, а также принимаемых ими решений при предоставлении услуги.

Ежегодно (ежеквартально) Государственное учреждение проводит анализ предоставления услуги в целях коррекции деятельности по предоставлению услуги и, в случае необходимости, внесения изменений в административный регламент.

10. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

Оказание Государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- запись на прием к врачу, подготовка медицинской документации в установленной форме (амбулаторной карты), консультации граждан по вопросам обслуживания и режиму работы поликлиники, отбор и направление на прием к врачу для оказания медицинской помощи;
- оформление информированного добровольного согласия пациента на медицинское вмешательство;
- оформление согласия на обработку персональных данных;
- осмотр лечащим врачом с целью определения состояния пациента и установления диагноза;
- составление плана лечения и обследования;
- получение согласия пациента (подпись) на предложенный план лечения и обследований;
- оказание медицинских услуг, назначение лечения, в соответствии с утвержденными медицинскими стандартами и протоколами ведения пациентов со стоматологическими заболеваниями;
- назначение повторных посещений для наблюдения и коррекции лечения;
- проведение консультаций специалистов по показаниям и согласно медицинским стандартам;
- проведение врачебной комиссии (ВК) в случаях, предусмотренных Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г., приказом Министерства Здравоохранения Российской Федерации от 05.05.2012 г. № 502н "Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации";
- выдача листов нетрудоспособности;

- направление на госпитализацию по показаниям в соответствии с действующим порядком.

№ п/п	Действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
1	Запись на прием к врачу, подготовка медицинской документации в установленной форме (амбулаторной карты), консультации граждан по вопросам обслуживания и режиму работы поликлиники	Работник регистратуры	10 минут
2	Осмотр врачом, определение состояния пациента, наличие показаний к амбулаторному лечению, составление плана обследования и лечения. Оказание медицинских услуг. Оформление медицинской документации	Врач	30 минут; до 60 минут в случае оказания экстренной помощи или оказание помощи сложному больному
3	Оформление медицинских документов: - выписка из медицинской карты; - оформление документов на МСЭ.	Врач, медицинская сестра, заведующие отделениями	В течение 24 часов
4	Оказание консультативных процедур	Специалисты учреждения	В процессе лечения
5	Экспертиза временной нетрудоспособности	Врач, заведующий отделением, заместитель главного врача по лечебной работе	В течение рабочего дня
6	Оформление выписок по требованию пациента и его родителей (опекунов)	Врач, заведующие отделениями	В течение 3-х рабочих дней.

11. Формы контроля за исполнением Административного регламента.

11.1.Основной целью системы контроля является обеспечение эффективности управления на основе принятия своевременных мер по безусловному предоставлению Государственной услуги, повышение ответственности и исполнительской дисциплины при предоставлении Услуги.

11.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Государственной услуги, а также принятием решений ответственными должностными лицами осуществляет главный врач Государственного учреждения, а в его отсутствие – заместитель главного врача по лечебной работе.

11.3.Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения ответственными должностными лицами положений настоящего регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Государственной услуги.

11.4.Внутренний контроль качества предоставления Государственной услуги проводится по отдельным законченным случаям, как правило, путем изучения медицинской карты амбулаторного больного с возможным использованием других медицинских документов. Контролю могут подлежать незаконченные случаи, при необходимости с проведением очной экспертизы пациента.

11.5.Обязательному контролю качества предоставления Государственной услуги (экспертные случаи) подлежат:

- все случаи заболевания по листкам временной нетрудоспособности;
- случаи амбулаторного инфицирования и осложнений;
- случаи заболеваний с удлинёнными или укороченными сроками лечения (или временной нетрудоспособности) более 30% и более, в целях выяснения их обоснованности;
- случаи заболеваний с проведением детестового консультирования на выявления ВИЧ-инфицированных больных;
- случаи, сопровождающиеся жалобами пациентов или их родственников.

11.6.Выборочному контролю качества предоставления Государственной услуги подлежат все

случаи оказания медицинской помощи с использованием статистического метода «случайной» выборки.

11.7. Контроль за полнотой и качеством предоставления 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.

11.8. Ответственность за своевременное и качественное предоставление Услуги, соблюдение сроков ее осуществления несет главный врач Государственного учреждения и заместитель главного врача по лечебной работе.

11.9. Специалисты Государственного учреждения, участвующие в предоставлении услуги, несут персональную ответственность за действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги, а также за соблюдение сроков, в соответствии с действующим законодательством и должностной инструкцией.

11.10. Специалисты Государственного учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги несут ответственность за сохранение конфиденциальности сведений, полученных им в процессе осуществления данных административных действий.

12. Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Государственного учреждения при предоставлении услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи».

12.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих Государственную услугу в досудебном (внесудебном) порядке.

12.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц, предоставляющих Государственную услугу на основании настоящего Административного регламента (далее - Жалоба), как в форме устного обращения, так и в письменной форме главному врачу Государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу.

12.3. Обращение подается в письменной форме и должно содержать:

- наименование органа, в который направляется письменное обращение;
- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения, в жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых Заявитель считает, что нарушены его права, свободы, законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые он считает необходимым сообщить. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства, с указанием их перечня;
- контактный телефон, личную подпись и дату.

12.4. Поступившие в государственное учреждение письменные жалобы подлежат обязательной регистрации. Письменные жалобы регистрируются должностным лицом Учреждения, ответственным за делопроизводство, в установленном порядке, в день поступления и направляются на рассмотрение к главному врачу Учреждения (в его отсутствие – заместителю главного врача по лечебной работе)

12.5. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня ее регистрации.

12.6. Рассмотрение обращения в устной форме в порядке досудебного обжалования осуществляется в течение одного рабочего дня.

12.7. Главный врач Учреждения (в его отсутствие – заместитель главного врача по лечебной работе) обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в том числе, в случае необходимости, с участием Заявителя или его представителя;
- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы;
- в соответствии с действующим законодательством запрашивает дополнительные документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, в других учреждениях, организациях, органах государственной власти и местного самоуправления, у иных должностных лиц;
- по результатам рассмотрения жалобы принимаются меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав и законных интересов Заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

12.8. Обращения Заявителя, содержащие обжалование решений, действий (бездействий) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

12.9. На жалобу дается письменный ответ, оформленный в соответствии с правилами делопроизводства, содержащий информацию о принятом решении и действиях, произведенных в соответствии с принятым решением. Ответ на жалобу подписывается главным врачом учреждения (в его отсутствие – заместителем главного врача по лечебной работе).

12.10. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач Государственного учреждения (его отсутствие – заместитель главного врача по лечебной работе) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указное и предыдущие обращения направлялись в учреждение. Заявитель, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

12.11. Ответ на жалобу не дается, если:

- в письменной жалобе не указаны сведения, приведенные в пункте 12.3. настоящего Административного регламента;
- в письменной жалобе содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица Учреждения, членам его семьи;
- текст письменной жалобы не поддается прочтению, о чем письменно сообщается Заявителю, направившему жалобу, в течение 7 дней со дня регистрации жалобы, если фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

12.12. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе направить повторное обращение.

12.13. Для обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц, предоставляющих Государственную услугу в досудебном (внесудебном) порядке Заявитель вправе запрашивать и получать от Государственного учреждения:

- информацию о ходе предоставления Государственной услуги;
- копии документов, подтверждающие обжалуемое решение, действие (бездействие) должностных лиц государственного учреждения, заверенные в установленном порядке.

12.14. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

12.15. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, если решение не было принято, жалоба может быть подана в Министерство здравоохранения Хабаровского края по адресу: 680002 г. Хабаровск, ул. Муравьева Амурского, 32, тел.: 8 (4212) 40-20-00. E-mail: zdrav@adm.khv.ru.

12.16. В случае если Заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения жалобы в инстанциях, указанных в пункте 12.15. настоящего Административного регламента, он может обжаловать принятое решение в установленном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.17. В соответствии с законодательством Российской Федерации Заявитель, чьи права были нарушены, вправе обратиться с жалобой непосредственно в органы прокуратуры и суда.