



АДМИНИСТРАЦИЯ МОЛЧАНОВСКОГО РАЙОНА
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.11.2010

№ 606

с. Молчаново

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях регламентации предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» согласно приложению и ввести его в действие с 01.01.2011 года.

2. Главному врачу МУЗ «Молчановская ЦРБ» (Парежев Е.А.) обеспечить предоставление муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в соответствии с утвержденным Административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

3. Управляющему делами Администрации Молчановского района (Демьянович М.Н.) обеспечить размещение Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» на официальном сайте Молчановского района в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Молчановского района Демьянович М.Н.

И.о. Главы Молчановского района _____

Ю.Ю. Сальков

М.Н. Демьянович
(38256) 21 0 07
УД-1
ЦРБ-1

Приложение к постановлению
Администрации Молчановского района
от 24.11.2010 № 606

Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Раздел 1. Общие положения

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц, предоставляющих услугу.

1.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

1.2. Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- * Конституцией Российской Федерации;
- * Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации»;
- * Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан 22 июля 1993 года N 5487-1;
- * Законом Российской Федерации от 28.06.1991 г. № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в РФ»;
- * Федеральным законом от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- * Федеральным законом от 18.06.2001 г. № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;
- * Постановлением Правительства Российской Федерации от 02.10.2009 г. № 811 «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2010 год»;
- * Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996г. № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»;
- * Отраслевым стандартом «Система стандартизации в здравоохранении. Основные положения» (ОСТ 91500.01.0007-2001);
- * Приказом Минздрава СССР от 25.03.1976 г. № 300 «О нормах оснащения учреждений здравоохранения санитарным автотранспортом и о режиме работы санитарного автотранспорта»;

* Приказом Минздрава России от 03.08.1999 № 303 «О введении в действие отраслевого стандарта «Протоколы ведения больных. Общие требования» (ОСТ 91500.09.0001-1999);

* Приказом Минздрава России от 31.07.2000 № 299 «О введении в действие отраслевого стандарта «Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования» (ОСТ 9100.01.0004-2000);

* Приказом Минздрава России от 22.01.2001 № 12 «О введении в действие отраслевого стандарта «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении» (ОСТ 91500.01.0005-2001);

* Приказом Минздрава России от 31.01.2001 № 18 «О введении в действие отраслевого стандарта «Порядок контроля за соблюдением требований нормативных документов системы стандартизации в здравоохранении» (ОСТ 91500.01.0006-2001);

* Приказом Минздрава России от 10.04.2001 № 113 «О введении в действие отраслевого классификатора «Простые медицинские услуги» (ОК ПМУ 91500.09.0001-2001);

* Отраслевыми стандартами качества медицинской помощи, утвержденными приказами Минздравсоцразвития России;

* Типовыми штатными расписаниями и табелями оснащения учреждений здравоохранения, утвержденными приказами Минздравсоцразвития России;

* Приказами Минздравсоцразвития России о расчете натуральных норм питания, оснащения мягким инвентарем, обеспечения медикаментами;

* СанПиН 2.6.1.1192-03 «Гигиенические требования к устройству и эксплуатации рентгеновских аппаратов и проведению рентгенологических исследований»;

* СанПиН-2.1.7.728-99 «Правила сбора, хранения и удаления отходов лечебно-профилактических учреждений»;

* Уставом Муниципального учреждения здравоохранения «Молчановская центральная районная больница»;

* иными нормативными правовыми (правовыми) актами, регламентирующими оказание медицинской помощи муниципальными учреждениями здравоохранения.

1.3. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным учреждением здравоохранения «Молчановская центральная районная больница» (далее по тексту - МУЗ «Молчановская ЦРБ»).

1.5. Описание заявителей муниципальной услуги

Заявителем муниципальной услуги являются:

- родители несовершеннолетних детей (законные представители, опекуны).
- подростки от 16 до 18 лет;
- взрослое дееспособное население.

Получателями услуги являются:

- родители несовершеннолетних детей (законные представители, опекуны).
- подростки от 16 до 18 лет;
- взрослое дееспособное население.

Раздел II.

Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге.

2.1.1. Описание конечного результата предоставления муниципальной услуги:

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- своевременное и полное информирование населения Молчановского района о работе соответствующего амбулаторно-поликлинического подразделения МУЗ «Молчановская ЦРБ» (взрослого поликлинического отделения, детского поликлинического отделения)
- оптимальное распределение потоков пациентов при направлении на прием к врачу поликлинического отделения;
- оформление заявки (записи) на прием к врачу поликлинического отделения.

2.1.2. Способ получения сведений о местах нахождения и графике работы

Получение сведений о местах нахождения и графике работы медицинских учреждений, предоставляющих данную услугу, осуществляется посредством:

- личного обращения Заявителя непосредственно в соответствующее структурное подразделение МУЗ «Молчановская ЦРБ»;
- телефонной связи по телефонам непосредственных исполнителей (регистратуры: взрослого поликлинического отделения, педиатрической службы, женской консультации, инфекционное отделение, терапевтическое отделение, иные подразделения)
- письменного обращения на почтовый адрес: 636330, Томская область, Молчановский район, с. Молчаново, ул. Димитрова, 34 или по адресу электронной почты mcrb@mail.tomsknet.ru
- на информационных стендах в соответствующих структурных подразделениях.

Место нахождения регистратуры поликлиники МУЗ «Молчановская ЦРБ»: 636330, Томская область, Молчановский район, с. Молчаново, ул. Димитрова, 34, телефон: (838256) 21 – 1-83

На информационных стендах, размещаемых в помещениях поликлиники МУЗ «Молчановская ЦРБ»:

- наименование предоставляемой муниципальной услуги - прием заявок (запись) на прием к врачу;
- выдержки из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- перечень документов, которые заявитель должен представить в структурное подразделение для предоставления муниципальной услуги (при условии записи на прием в электронном виде, посредством телефонной связи и записи в структурном подразделении);

- порядок обжалования действий (бездействия), осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

- адрес, телефоны и график работы структурного подразделения.

Информационный стенд, содержащий информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещается в легкодоступном для ознакомления пациентов месте; информация на нем размещается на листах формата А4.

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Срок предоставления муниципальной услуги устанавливается МУЗ «Молчановская ЦРБ», в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.3.2. При самозаписи на прием к врачу, заявитель муниципальной услуги обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением:

- ветеранов Великой Отечественной войны;
- членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;
- участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции;
- граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы;
- беременных женщин;
- больных с высокой температурой, острыми болями любой локализации.

Время ожидания в регистратуре не может превышать 20 минут.

2.3.3. При записи на прием к врачу посредством телефонной связи, время ожидания соединения с ответственным исполнителем муниципальной услуги составляет не более 5 минут.

2.4. Требования к форме и характеру взаимодействия Заявителя муниципальной услуги с ответственным за предоставление услуги лицом:

- при ответе на телефонный звонок регистратор МУЗ «Молчановская ЦРБ», представляется, назвав: наименование структурного подразделения, свои фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми;

- при личном обращении заявителей регистратор МУЗ «Молчановская ЦРБ», обязан: представиться, указать фамилию, имя, отчество, сообщить занимаемую должность (при наличии индивидуального бейджика, необходимость в личном представлении исключается), самостоятельно разрешить заявленный вопрос.

При осуществлении записи на прием к врачу медицинский регистратор уточняет у Заявителя:

- наличие документов, необходимых для приема к врачу (паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством РФ, полиса обязательного медицинского страхования и страхового свидетельства, пенсионного свидетельства, документ, подтверждающий отношение к льготной категории);

- специальность врача для приема;
- график приема соответствующего врача;
- желаемые дата и время приема.

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.5.1. В приеме заявки (записи) на прием к врачу может быть отказано:

- при отсутствии в штате МУЗ «Молчановская ЦРБ», врача соответствующей специальности;
- нахождение врача в отпуске, наступление периода его временной нетрудоспособности, и как следствие, невозможность организовать врачебный прием.

2.6. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Место предоставления муниципальной услуги - заявка (запись) на прием к врачу должно располагаться на 1-ом этаже соответствующего структурного подразделения, оснащено компьютером. Помещение должно быть телефонизировано.

2.6.2. Пространство помещения должно обеспечивать возможность расположения в нем стеллажей с амбулаторными картами прикрепленного контингента.

2.6.3. Места для информирования получателей муниципальной услуги располагаются в специальном отведенном, хорошо обозримом месте в непосредственной близости с регистратурой (местом получения муниципальной услуги) в виде информационного стенда.

2.6.4. Места для ожидания заявителей предусматривают оборудование доступных мест хранения верхней одежды, стульев.

2.6.5. Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должно обеспечивать:

- возможность и удобство оформления заявки (записи) гражданина на прием к врачу;
- доступ к основной компьютерной сети МУЗ «Молчановская ЦРБ»;
- доступ к локальным актам, регулирующим исполнение муниципальной услуги по записи пациента на прием к врачу и предоставлению амбулаторно-поликлинической помощи;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.7. Информация о перечне необходимых документов, требуемых от заявителей для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. Для приема в учреждения заявители предоставляют:

- документ, удостоверяющий личность;
- полис обязательного медицинского страхования;
- страховое свидетельство;
- документ, подтверждающий отношение к льготной категории.

2.7.2. Отсутствие полиса ОМС не является основанием для отказа в записи на прием к врачу. В этом случае пациент информируется об основаниях оказания ему услуги - приема врача на платной основе. Прием пациентов на платной основе осуществляется в соответствии с Положением об оказании в МУЗ «Молчановская ЦРБ», платных медицинских услуг, согласно утвержденному прейскуранту цен.

2.8. Требование к предоставлению муниципальной услуги

2.8.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется МУЗ «Молчановская ЦРБ», в соответствии с Уставом учреждения, правилами внутреннего распорядка и лицензиями на соответствующую медицинскую деятельность.

2.8.2. Муниципальная услуга - заявка (запись) на прием к врачу предоставляется заявителям услуги на безвозмездной основе. Денежные средства за оформление бланков, осуществление записи на прием не взимаются.

Раздел 3. Административные процедуры

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация заявителей (лично, по телефону);
- рассмотрение запроса от заявителя должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги (медицинским регистратором);
- предоставление информации заявителю (о месте приема врача, время приема, необходимости предоставления для осуществления приема информации: наличие последней флюорографии органов грудной клетки, прививок и т.д.);
- предоставление документов заявителем, для получения услуги;
- запись в журнал. Заявка (запись) на прием к врачу регистрируется в журнале, при этом фиксируется: дата и время поступления заявки; Ф.И.О. заявителя (пациента), место проживания и контактный телефон; Ф.И.О. и должность врача; фактическое дата и время назначенного приема.

3.1.2. Основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги является прием устного заявления от заявителя и регистрация его в журнале.

3.1.3. При принятии заявки (записи) на прием к врачу, регистратор самостоятельно принимает решение и при необходимости разъясняет заявителю муниципальной услуги:

- о возможности вызова врача на дом, при наличии показаний для вызова;
- о возможности обращения за медицинской помощью по неотложным показаниям, при наличии показаний.

3.1.4. Предварительная запись (по телефону, при личном обращении в регистратуру структурного подразделения МУЗ «Молчановская ЦРБ»).

В случае предварительного обращения за плановой медицинской помощью медресистратор уточняет Ф.И.О. пациента, адрес место жительства, контактный телефон. Выбирает для пациента наиболее удобное для него время приема (по свободным строкам журнала приема), вносит туда фамилию пациента и сообщает пациенту время приема, номер кабинета и Ф.И.О. врача, ведущего прием, выдает талон приема.

3.1.5. Накануне перед днем приема регистраторы осуществляют поиск амбулаторных карт пациентов, записанных на следующий день. Обеспечивают наличие амбулаторных карт и статистических талонов у врачей непосредственно перед началом приема.

3.1.8. Непосредственно в день приема.

При первичном обращении пациент предъявляет регистратору страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность, страховое свидетельство и документ, подтверждающий отношении к льготной категории граждан.

После проверки подлинности полиса обязательного медицинского страхования по базе данных страховых медицинских организаций (СМО) медресистратор осуществляет поиск амбулаторной карты пациента и оформляет статистический талон к врачу. Пациенту указывается номер кабинета, где будет осуществляться прием и время приема, Ф.И.О. врача (при необходимости эти данные дублируются на бумажном носителе).

3.1.9. Прием врача осуществляется согласно дате и времени, указанных на талоне приема.

Время, отведенное на прием пациента в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. Время ожидания приема - не более 20 минут от назначенного пациенту в талоне приема, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом амбулаторно-поликлинического учреждения.

3.1.10. Амбулаторная карта пациента хранится в регистратуре соответствующего структурного подразделения МУЗ «Молчановская ЦРБ». Амбулаторные карты хранятся в МУЗ «Молчановская ЦРБ» по месту прикрепления пациента по полису ОМС. При обращении пациента в МУЗ «Молчановская ЦРБ» работники регистратуры обеспечивают доставку амбулаторной карты к врачу и несут ответственность за сохранность амбулаторных карт пациентов.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. За нарушение требований настоящего административного регламента, виновные лица подлежат ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений вышеуказанными лицами, осуществляют в пределах своих полномочий: главный врач МУЗ «Молчановская ЦРБ», его заместители и руководители структурных подразделений учреждения.

4.3. За действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование действия (бездействия), решений должностных лиц структурных подразделений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц структурных подразделений МУЗ «Молчановская ЦРБ», может быть подана в простой письменной форме по адресу: 636330, Томская область, Молчановский район, с. Молчаново, ул. Димитрова, 34.

5.3. Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения к должностному лицу на личном приеме заявителей. Прием заявителей в МУЗ «Молчановская ЦРБ», осуществляет главный врач, а в его отсутствие - заместитель главного врача по лечебной работе.

Прием заявителей главным врачом МУЗ «Молчановская ЦРБ», проводится по предварительной записи по телефону: (838256) 21 1 51.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Письменная жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня ее регистрации.

5.5. Должностное лицо МУЗ «Молчановская ЦРБ», рассмотревшее жалобу, направляет лицу, подавшему жалобу, сообщение о принятом решении в течение 30 дней со дня регистрации жалобы по почтовому адресу, указанному заявителем в жалобе.

5.6. Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.7. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы или дан устный ответ с согласия заявителя.

Управляющий делами

М.Н. Демьянович