Административный регламент

предоставления
МУЗ «Киреевская ЦРБ» Тульской области
муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на приём к врачу»

**I Общие положения**

Административный регламент исполнения муниципальным учреждением здравоохранения МУЗ «Киреевская ЦРБ» Тульской области (далее – Учреждение) муниципальной функции «Запись на приём к врачу» (далее – Административный регламент), разработан в целях организации амбулаторного приёма пациентов амбулаторно-поликлинических отделений МУЗ «Киреевская ЦРБ», врачебных амбулаторий, городских поликлиники района.

**1. Наименование муниципальной услуги**

Прием заявок (запись) на прием к врачу.

**2. Наименование органа,
предоставляющего муниципальную услугу**

Исполнение муниципальной функции осуществляется МУЗ «Киреевская ЦРБ».

Для исполнения муниципальной функции Учреждение осуществляет взаимодействие с:

* Департаментом здравоохранения Тульской области;
* страховыми медицинскими организациями;
* территориальным фондом обязательного медицинского страхования;
* фондом социального страхования;
* учреждениями здравоохранения других форм собственности;
* бюро медико-социальной экспертизы.

**3. Описание заявителей,
имеющих право на предоставление муниципальной услуги**

Заявителями, которые взаимодействуют с исполнителем муниципальной функции, являются граждане, проживающие и пребывающие на территории Киреевского района района, физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующим исполнителем муниципальной функции.

**II Стандарт предоставления муниципальной услуги**

В настоящем Административном регламенте используются следующие понятия:

Медицинская помощь – комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей населения в поддержании и восстановлении здоровья.

**1. Порядок информирования о муниципальной услуге**

Информация об исполнении муниципальной функции предоставляется:

* непосредственно в Учреждении;
* с использованием средств телефонной связи.

Местонахождение Учреждения и телефоны для справок Учреждения:

* МУЗ «Киреевская ЦРБ» (301260, Тульская область, г.Киреевск, ул.Ленина д.44)
* центральная районная поликлиника (301260,г.Киреевск, ул.Ленина д.42)

………………………………………………………………..– 6-21-73

* МУЗ «Стоматологическая поликлиника» (301260,г.Киреевск, ул.Ленина д.40) – 6-29-36
* детская городская поликлиника (301260,г.Киреевск, ул.Ленина д.42)

………………………………………………………………..– 6-20-42

* МУЗ «Липковская поликлиника» (301264, Тульская область, Киреевский район. г.Липки, ул.Больничная, д.9а) – 48-2-68
* МУЗ «Болоховская поликлиника (301280, Тульская область, Киреевский район, г.Болохово, ул.Мира, д.22 – 2-40-25
* МУЗ «Бородинская поликлиника» (301273, Тульская область, посБородинский, Киреевский район, ул.Луговая д.43 – 4-66-50
* МУЗ «Шварцевская городская больница» (301288, Тульская область, Киреевский район, пос.Шварцевский, ул.Парковая д.1) – 3-12-78
* МУЗ «Красноярская амбулатория» (301285, Тульская область, Киреевский район, пос.Красный Яр, ул.Юбилейная д.2а) – 42-1-03
* МУЗ «Киреевская станция скорой медицинской помощи» (301260, Тульская область, г.Киреевск, ул.Ленина д.39) – 6-19-62

Заявитель получает информацию по вопросам исполнения муниципальной функции или о ходе её исполнения:

* при личном обращении граждан непосредственно в Учреждение;
* с использованием телефонной связи.

На информационном стенде в помещении Учреждения размещается следующая информация:

* извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению муниципальной функции;
* место нахождения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты органа, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.

**2. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации («Российская газета» от 25.12.1993 № 237);
* Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан (утвержденными Верховным Советом Российской Федерации от 22.07.1993 № 5487-1) («Российские вести» от 09.09.1993 № 174) (с изменениями);
* постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004
№ 321 «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения и социального развития Российской Федерации» («Российская газета» от 08.07.2004 № 144);
* приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.07.2005 № 487 «Об утверждении порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи», («Российская газета» от 02.09.2005 № 195);
* приказом МЗ и СР РФ от 12.02.07г. № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания»;
* законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

**3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом исполнения муниципальной функции является обеспечение прав граждан на получение направления на прием к врачу в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации. Результатом предоставления муниципальной услуги является запись получателя муниципальной услуги на прием к врачу в удобное для получателя время.

**4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

4.1. Консультации по процедуре исполнения муниципальной функции предоставляются:

* по телефону;
* при непосредственном обращении в Учреждение.

4.2. При осуществлении консультирования по телефону специалисты Учреждения, в соответствии с поступившим запросом, предоставляют информацию по задаваемым вопросам в пределах их компетенции:

* сообщают информацию о принятии решения по конкретному заявлению по вопросам оказания медицинской помощи;
* представляют сведения о нормативно-правовых актах по вопросам оказания первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических и больничных учреждениях муниципального образования, а также медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов и скорой медицинской помощи (за исключением санитарно-авиационной).

4.3. При ответах на телефонные звонки специалисты Учреждения подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения муниципального учреждения здравоохранения, должности и фамилии, имени, отчестве лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается специалисту, компетентному в данной сфере, либо обратившемуся сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую информацию.

4.4.Срок предоставления муниципальной услуги устанавливается МУЗ «Киреевская ЦРБ» в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.5. При самозаписи на прием к врачу, заявитель муниципальной услуги обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди.

Время ожидания не может превышать 20 минут.

**5. Перечень документов,
необходимых для предоставления муниципальной услуги**

При личном обращении гражданина в регистратуру какого-либо подразделения МУЗ «Киреевская ЦРБ» предъявляются документы:

* документ, удостоверяющий личность (паспорт или свидетельство о рождении);
* полис обязательного медицинского страхования Российской Федерации (предоставляется в оригинале или в виде копии);
* страховое свидетельство государственного пенсионного страхования.

**6. Перечень оснований для отказа в приеме документов,
необходимых для предоставления муниципальной услуги**

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

**7. Перечень оснований для отказа в
предоставлении муниципальной услуги**

Оснований для приостановления исполнения муниципальной функции, либо отказа в исполнении муниципальной функции не предполагается, за исключением отсутствия финансирования, возникшего вследствие объективных причин.

**8. Размер платы,
взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

**9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

9.1. Помещения Учреждения должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации:

* наименование Учреждения;
* место нахождения и юридический адрес;
* режим работы;
* телефонные номера и адрес почты Учреждения.

Информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители.

9.2. В местах исполнения муниципальной функции предусматривается оборудование мест общественного пользования (туалетов) и размещения верхней одежды посетителей.

Помещение должно соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям и нормам.

Помещение должно быть оборудовано:

* противопожарной системой охраны;
* средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

9.3. Рабочие места сотрудников Учреждения оборудуются в соответствии с требованиями действующего законодательства.

9.4. Адреса предоставления муниципальной функции «Запись на приём к врачу»:

* МУЗ «Киреевская ЦРБ» (301260, Тульская область, г.Киреевск, ул.Ленина д.44)
* центральная районная поликлиника (301260,г.Киреевск, ул.Ленина д.42)

………………………………………………………………..– 6-21-73

* МУЗ «Стоматологическая поликлиника» (301260,г.Киреевск, ул.Ленина д.40) – 6-29-36
* детская городская поликлиника (301260,г.Киреевск, ул.Ленина д.42)

………………………………………………………………..– 6-20-42

* МУЗ «Липковская поликлиника» (301264, Тульская область, Киреевский район. г.Липки, ул.Больничная, д.9а) – 48-2-68
* МУЗ «Болоховская поликлиника (301280, Тульская область, Киреевский район, г.Болохово, ул.Мира, д.22 – 2-40-25
* МУЗ «Бородинская поликлиника» (301273, Тульская область, посБородинский, Киреевский район, ул.Луговая д.43 – 4-66-50
* МУЗ «Шварцевская городская больница» (301288, Тульская область, Киреевский район, пос.Шварцевский, ул.Парковая д.1) – 3-12-78
* МУЗ «Красноярская амбулатория» (301285, Тульская область, Киреевский район, пос.Красный Яр, ул.Юбилейная д.2а) – 42-1-03
* МУЗ «Киреевская станция скорой медицинской помощи» (301260, Тульская область, г.Киреевск, ул.Ленина д.39) – 6-19-62

**10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

***Оценка качества предоставления муниципальной услуги.***

10.1 Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

* полнота предоставления услуги;
* результативность и эффективность предоставления услуги.

10.2 Качественную первичную медико-санитарную помощь характеризуют:

* доступность, безопасность, адекватность и эффективность предоставляемой услуги;
* обоснованность применяемых медицинских технологий (выполнение медицинского процесса);
* удовлетворенность пациента медицинским обслуживанием.

***Ответственность за качество оказания первичной медико-санитарной помощи.***

10.3 Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента.

10.4 Руководитель учреждения обязан:

* обеспечить разъяснение и доведение настоящего административного регламента до всех работников учреждения;
* организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги;
* организовать контроль за соблюдением настоящего административного регламента;
* обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

**III Административные процедуры**

**1. Описание последовательности действий
при предоставлении муниципальной услуги**

Порядок записи на приём к врачу

Взрослое и детское население района, приписанное к медицинскому обслуживанию в МУЗ «Киреевская ЦРБ» записываются на приём к врачу в подразделениях МУЗ.

1.1. В амбулаторно-поликлиническом отделении МУЗ «Киреевская ЦРБ» и поликлиниках района ведётся приём взрослого населения;

* в детской поликлинике ЦРБ и поликлиниках района ведётся приём детского населения;
* во врачебных амбулаториях ведётся приём взрослого и детского населения.

1.2. Гражданин, желающий записаться к врачу на приём, может это сделать при личном обращении в амбулаторно-поликлиническое отделение, врачебные амбулатории, а также по телефонам:

* МУЗ «Киреевская ЦРБ» (301260, Тульская область, г.Киреевск, ул.Ленина д.44)
* центральная районная поликлиника (301260,г.Киреевск, ул.Ленина д.42)

………………………………………………………………..– 6-21-73

* МУЗ «Стоматологическая поликлиника» (301260,г.Киреевск, ул.Ленина д.40) – 6-29-36
* детская городская поликлиника (301260,г.Киреевск, ул.Ленина д.42)

………………………………………………………………..– 6-20-42

* МУЗ «Липковская поликлиника» (301264, Тульская область, Киреевский район. г.Липки, ул.Больничная, д.9а) – 48-2-68
* МУЗ «Болоховская поликлиника (301280, Тульская область, Киреевский район, г.Болохово, ул.Мира, д.22 – 2-40-25
* МУЗ «Бородинская поликлиника» (301273, Тульская область, посБородинский, Киреевский район, ул.Луговая д.43 – 4-66-50
* МУЗ «Шварцевская городская больница» (301288, Тульская область, Киреевский район, пос.Шварцевский, ул.Парковая д.1) – 3-12-78
* МУЗ «Красноярская амбулатория» (301285, Тульская область, Киреевский район, пос.Красный Яр, ул.Юбилейная д.2а) – 42-1-03
* МУЗ «Киреевская станция скорой медицинской помощи» (301260, Тульская область, г.Киреевск, ул.Ленина д.39) – 6-19-62

1.3. При личном обращении гражданина в регистратуру какого-либо подразделения МУЗ предъявляются документы: паспорт, полис обязательного медицинского страхования, называется врач, к какому гражданин хотел бы записаться, или повод к обращению в АПО, желательное время приёма.

1.4. Гражданин может осуществить запись на приём к врачу по телефону, при этом называется номер полиса медицинского страхования и страховая медицинская организация, выдавшая полис; повод к обращению к врачу.

1.5. Взрослые граждане могут осуществить запись к врачу в амбулаторно-поликлиническом отделении.

1.6. Запись на приём к врачу детей осуществляется при личном обращении или по телефону.

1.7. Запись на приём к врачам амбулатории осуществляется при личном обращении или по телефону.

1.8. При невозможности личного обращения граждан в АПО или ВА возможен вызов врача на дом по телефону.

1.9. В соответствии с Основами законодательства об охране здоровья граждан РФ от 1993г. граждане имеют право получать на руки копии любых медицинских документов, данных лабораторных и других исследований, медицинских заключений, касающихся их здоровья.

**IV Формы контроля за исполнением административного регламента**

1.1 Общий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется Департаментом здравоохранения Тульской области. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенций решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц и медицинских работников.

1.2 Непосредственный контроль за соблюдением медицинскими работниками последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главным врачом МУЗ «Киреевская ЦРБ».

1.3 По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Тульской области, главным врачом МУЗ «Киреевская ЦРБ» осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.4 Персональная ответственность медицинского персонала, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованием законодательства.

**V Досудебный порядок обжалования решений и
действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу**

1.1. Граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной функции, действий или бездействия должностных лиц в досудебном порядке и в судебном порядке.

1.2. В досудебном порядке граждане имеют право направить обращение о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных действиях (бездействии) и решениях должностных лиц по предоставлению муниципальной услуги, нарушении положений настоящего административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики должностными лицами в управление делами администрации муниципального образования на имя главы муниципального района либо заместителю главы администрации района по социальным вопросам.

1.3. Граждане или их законные представители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

1.4. Жалоба (претензия) граждан в письменной форме должна содержать следующую информацию:

* фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, жалобы (претензии);
* наименование исполнительного органа, должность, фамилию, имя и отчество работника (при наличии сведений), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
* существо обжалуемого решения, действия (бездействия);
* ссылка на нормативные документы, требования которых, по мнению заявителя, были нарушены.

Дополнительно в жалобе (претензии) могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе (претензии) могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае гражданином или его представителем приводится перечень прилагаемых документов.

Под жалобой (претензией) гражданин или его представитель ставит личную подпись и дату.

1.5. Гражданин имеет право запросить необходимые документы, информацию, имеющую существенное значение для рассмотрения жалобы (претензии), которая имеется в распоряжении Учреждения в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.6. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) принимается решение об удовлетворении требований гражданина или его представителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении требований.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы (претензии), направляется гражданину или его представителю не позднее 30 календарных дней с момента ее получения.

1\_\_Ђ8.7. Жалоба (претензия) гражданина не рассматривается в следующих случаях:

* отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о фамилии, имени, отчестве гражданина. В этом случае обращение, в котором обжалуется решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного решения.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы (претензии) направляется гражданину не позднее 30 дней с момента ее получения.

1.8. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц в судебном порядке производится в судах общей юрисдикции.

Приложение к административному регламенту

муниципальной услуги по записи на приём к врачу

**БЛОК-СХЕМА**

**предоставления муниципальным учреждением «Киреевская ЦРБ» муниципальной услуги
по записи на приём к врачу**

Обращение гражданина в регистратуру амбулаторно-поликлинического
учреждения лично или по телефону

Получение талона с указанием времени, даты, ФИО врача, № кабинета, № очереди