

«Утверждаю»

Главный врач

ГБУ РО «Городская детская поликлиника №7»

_____ Шарапина Н. М.

10 января 2019 г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ГБУ РО «Городская детская поликлиника №7».

Услуги и порядок предоставления бесплатной медицинской помощи
детскому населению в рамках ОМС

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Административный регламент предоставления медицинской помощи детскому населению» разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой медицинской помощи, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении медицинской помощи, определения сроков и последовательности действий должностных лиц.

Настоящий Регламент устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе оказание первичной медико-санитарной помощи на дому.

Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности медицинской помощи в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за медицинской помощью, его оформление и регистрацию, получение медицинской помощи, оценку качества медицинской помощи и рассмотрение жалоб получателей медицинской помощи.

Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются населению в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Рязанской области бесплатной медицинской помощи.

Пациенты, родители детей или их законные представители имеют право выбора поликлиники и врача в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» и приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 04.08.2006 №584 «О порядке организации медицинского обслуживания населения по участковому принципу».

Пациенты при получении данной медицинской помощи имеют право на добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление медицинской помощи (работы).

Предоставление Медицинской помощи осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан;
- Федеральным законом от 21.10.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации»;

- Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Рязанской области медицинской помощи.

Наименование уполномоченного органа, предоставляющего медицинскую помощь (работу).

Исполнителем медицинской помощи является лечебно-профилактическое учреждение:

- ГБУ РО «Городская детская поликлиника №7».

Медицинская помощь оказывается при обращении граждан в ЛПУ при состояниях, вызванных внезапными заболеваниями, обострением хронических заболеваний, травмами и отравлениями. ГБУ РО «Городская детская поликлиника №7» осуществляет проведение профилактических прививок и наблюдение здоровых детей и лиц с хроническими заболеваниями в целях профилактического осмотра, а также включает проведение мероприятий по профилактике (в т.ч. диспансерное наблюдение заболеваний).

Термины и определения, применяемые в настоящем Регламенте.

Амбулаторно-поликлиническая помощь в рамках первичной медико-санитарной помощи включает:

- оказание первой (доврачебной, врачебной) медицинской помощи больным при острых заболеваниях и обострениях хронических заболеваний;
- проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости,
- выявление ранних и скрытых форм заболеваний, социально значимых болезней и факторов риска;
- диагностику и лечение различных заболеваний и состояний;
- восстановительное лечение;
- клиничко-экспертную деятельность по оценке качества и эффективности лечебных и
- диагностических мероприятий, включая экспертизу временной нетрудоспособности;
- диспансерное наблюдение больных, в том числе отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг;
- организацию дополнительной бесплатной медицинской помощи отдельным категориям граждан, в том числе обеспечение необходимыми лекарственными средствами;
- установление медицинских показаний и направление в другие учреждения государственной системы здравоохранения для получения специализированных видов медицинской помощи;
- установление медицинских показаний для санаторно-курортного лечения, в том числе отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг;
- осуществление санитарно-гигиенического образования, в том числе по вопросам формирования здорового образа жизни.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ (РАБОТЫ)

Для получения медицинской помощи родитель, законный представитель или ребёнок, достигший 15 лет, должен обратиться в регистратуру медицинского учреждения по месту жительства (или по месту прикрепления) лично или по телефону. В указанное время гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на приём.

Результат предоставления медицинской помощи:

- оказание медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях в соответствии с действующим законодательством, в т.ч. в условиях дневного стационара;

- оказание медицинской помощи на дому в соответствии с действующим законодательством;
- оказание неотложной помощи при случаях, не требующих срочного медицинского вмешательства.

Порядок и условия организации приёма к врачам поликлиники.

1. Приём пациентов осуществляется при предъявлении страхового полиса или на основании базы данных прикреплённого к амбулаторно-поликлиническому учреждению застрахованного населения и документа, удостоверяющего личность; неотложная помощь оказывается без предъявления указанных документов.
2. Приём у врача-педиатра осуществляется в часы его работы в порядке очерёдности, приём у врача-специалиста – по предварительной записи через Интернет или электронный терминал («инфомат»), установленный в фойе поликлиники для чего пациенту в регистратуре необходимо оформить штрих-код. Граждане, не желающие оформлять штрих код по религиозным убеждениям, принимаются в свободное «окно» врача-специалиста.
3. Для детей раннего возраста жизни в расписании работы участковых врачей предусмотрены «дни здорового ребёнка» – вторник и четверг.
4. Отдельные категории граждан (дети-инвалиды, дети из многодетных семей, усыновлённые и находящиеся под опекой) в соответствии с законодательством Российской Федерации имеют право на внеочередное оказание медицинской помощи в медицинских организациях Рязанской области.
5. Допускается наличие очереди при проведении плановых диагностических и лабораторных исследований, причём сроки ожидания определяются администрацией медицинской организации и отражаются в договорах на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.
6. Объём диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется лечащим врачом в соответствии с порядком оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи, утверждаемыми в соответствии с действующим законодательством.
7. Направление пациента на плановую госпитализацию осуществляется лечащим врачом в соответствии с клиническими показаниями, требующими госпитального режима, активной терапии и круглосуточного (ежедневного) наблюдения врача. В направлении на плановую госпитализацию отражаются результаты диагностических исследований, которые могут быть проведены в амбулаторных условиях. Направление подписывается лечащим врачом и заведующим отделением (заместителем главного врача медицинской организации).
8. Медикаментозное лечение осуществляется за счёт средств больного на основании стандартов медицинской помощи. Лекарственное обеспечение отдельных категорий граждан, имеющих право на бесплатное и льготное лекарственное обеспечение по перечню жизненно необходимых и важнейших лекарственных средств и изделий медицинского назначения, утверждаемых в соответствии с действующим законодательством, осуществляется за счёт бюджетных средств.
9. Иногородним пациентам медицинская помощь предоставляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28.02.2011 №158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования» и разъяснениями к нему.

Сроки ожидания консультации с момента направления к консультанту.

Консультации врачей-специалистов диагностических и лечебных служб обеспечиваются по инициативе врача-педиатра участкового, который выдает пациенту направление на консультацию. В экстренных случаях допускаются консультации по инициативе пациента.

Показанием для консультации является наличие проблем пациента, которые не может решить врач-педиатр участковый в силу недостаточной квалификации, отсутствия необходимого оборудования и материального обеспечения, отсутствия требуемого вида медицинской помощи и услуг в программе ОМС, безусловной необходимости специализированной, либо высококвалифицированной медицинской помощи, неясности и сложности текущего лечебно-диагностического процесса, иных, сложившихся в конкретной ситуации условий. При этом врач-педиатр участковый обязан обеспечить своевременность консультации пациента.

Консультации врачей-специалистов предоставляются застрахованным по ОМС по всем врачебным специальностям, финансируемым из системы ОМС и из средств государственной и муниципальной систем здравоохранения: хирург, ортопед, невролог, оториноларинголог, офтальмолог, кардиолог, эндокринолог, инфекционист, гастроэнтеролог, пульмонолог, дерматолог, нефролог, психолог.

Сроки ожидания определяются администрацией медицинского учреждения и отражаются в договорах на предоставление амбулаторно-поликлинической помощи.

Время ожидания предоставления плановой медицинской помощи, не должно превышать следующих установленных сроков:

- оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме – не более 2-х часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
- оказания специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи – не более 30-ти календарных дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию, а для пациентов с онкологическими заболеваниями – не более 14-ти календарных дней с момента гистологической верификации опухоли или с момента установления диагноза заболевания (состояния);
- приёма врачами-педиатрами участковыми – не более 24-х часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
- проведения консультаций врачей-специалистов – не более 14-ти календарных дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;
- проведения диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи – не более 14-ти календарных дней со дня назначения;
- проведения компьютерной томографии (включая однофотонную эмиссионную компьютерную томографию), магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи – не более 30-ти календарных дней со дня назначения.
- время доезда до пациента бригад скорой медицинской помощи при оказании скорой медицинской помощи в экстренной форме – не более 20-ти минут с момента вызова.

В медицинских организациях, оказывающих специализированную медицинскую помощь в стационарных условиях, ведётся лист ожидания специализированной медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, и осуществляется информирование граждан в доступной форме, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» о сроках ожидания оказания специализированной медицинской помощи с учётом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Требования к консультации.

Консультация предполагает наличие ясного ответа на поставленные перед консультантом вопросы. Для выполнения этой задачи консультант:

- требует от лечащего врача необходимые ему дополнительные сведения и документы;

- организует или проводит необходимые лечебно-диагностические процедуры и исследования для установления диагноза;
- информирует пациента о дальнейшем плане лечебно-диагностических мероприятий и порядке его осуществления;
- оформляет медицинскую документацию в соответствии с установленными требованиями;
- информирует лечащего врача о дальнейшей судьбе и тактике ведения пациента.

Амбулаторная медицинская помощь в поликлинике гарантируется в день обращения при острых заболеваниях.

Сроки ожидания консультации могут меняться в связи с отпусками и длительными листами нетрудоспособности врачей-специалистов.

Допускается наличие очередности при проведении плановых диагностических и лабораторных исследований.

Время, отведённое на приём пациента в поликлинике, определяется расчётными нормами времени, утверждёнными Министерством здравоохранения Российской Федерации в установленном порядке.

За 20 минут до окончания приёма осмотр пациентов прекращается.

Администрация оставляет за собой право вносить изменения в порядок приёма врачей-консультантов в связи со сложившейся производственной необходимостью.

Организация записи на приём к врачам в регистратуре.

При первичном обращении пациента в поликлинику запись осуществляется только через регистратуру.

На приём к участковому педиатру:

- приём осуществляется в день обращения в порядке очередности. Если приём участкового врача закончен, то при получении согласия, пациент может быть направлен к другому педиатру.

На приём к врачу-специалисту:

- приём осуществляется по предварительной записи через Интернет или электронный терминал («инфомат»), установленный в фойе поликлиники. Запись на приём осуществляется на неделю вперёд в пятницу с 07:30 часов. С расписанием приёма врачей-специалистов и другой информацией о лечебном учреждении можно ознакомиться на официальном сайте организации: gdp7.medgis.ru.

Предоставление в амбулаторно-поликлинических учреждениях гражданам первичной медико-санитарной помощи по экстренным показаниям, вызванным внезапным ухудшением состояния здоровья, осуществляется без предварительной записи и без очереди независимо от прикрепления к поликлинике.

Отсутствие полиса обязательного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в экстренной медицинской помощи.

При экстренном характере обращения пациента в поликлинику регистратор направляет больного на приём в кабинет неотложной помощи (фильтр), с последующим направлением (при необходимости) к врачу-специалисту.

Организация записи на приём к врачам через электронный терминал «инфомат» и сеть Интернет.

1. При записи на приём к врачу-специалисту через «инфомат» или сеть Интернет гражданин сам выбирает дату и время и осуществляет запись.

2. Граждане, состоящие на диспансерном учёте у профильного специалиста и внесённые в регистр диспансерных больных, могут записаться на приём к данному специалисту без предварительного посещения участкового врача.

3. При большом потоке больных, отпуске или болезни врачей поликлиник, а также прочих форс-мажорных обстоятельствах запись на приём через «инфомат» или сеть Интернет для граждан может быть ограничена (до 30% от общего времени приёма врача) по решению главного врача после проведённого анализа причин чрезмерного заполнения записи и согласования его с Министерством здравоохранения Рязанской области. В этом случае, приказом по лечебно-профилактическому учреждению, вводится временный порядок, ограничивающий данные виды записи на приём к врачам. Информация о введении временных ограничений записи к врачам должна быть направлена в Министерство здравоохранения Рязанской области и размещена на информационных стендах, в т.ч. возле регистратуры, и на официальных сайтах мед. организации.

Условия предоставления медицинской помощи (работы).

Согласно территориальной программе государственных гарантий оказания населению Рязанской области бесплатной медицинской помощи:

Медицинская помощь оказывается гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам, лицам без гражданства при предоставлении:

- полиса обязательного медицинского страхования;

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

Плановая амбулаторная помощь предоставляется с учётом следующих условий:

- прикрепление к амбулаторно-поликлиническому учреждению, выбор застрахованным лицом врача, в том числе участкового (с учётом согласия этого врача), а также выбор медицинской организации в соответствии с договором обязательного медицинского страхования;
- наличие очередности плановых пациентов на приём к врачу, отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов. Очередность к врачу-педиатру участковому составляет не более 40 минут;
- приём больных осуществляется по талонам. Талоны выдаются в регистратуре, через электронный терминал, Интернет. При острых заболеваниях талоны на повторный приём выдаёт врач-специалист;
- время, отведённое на приём больного в поликлинике, определяется действующими расчётными нормативами. Время ожидания приёма – не более 20-ти минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту или осмотре сложного больного;
- обеспечение присутствия родителей или законных представителей при оказании медицинской помощи и консультативных услуг детям до 15-ти лет. В случае оказания медицинской помощи детям до 15-ти лет в отсутствие их родителей или законных представителей, врач впоследствии предоставляет им исчерпывающую информацию о состоянии здоровья ребёнка и оказанной медицинской помощи;
- для льготной категории пациентов (дети-инвалиды, дети из многодетных семей, усыновлённые и находящиеся под опекой) предусмотрено «окно» у каждого специалиста.

Предоставление амбулаторной помощи по экстренным показаниям.

Амбулаторная медицинская помощь в поликлинике гарантируется в день обращения при острых заболеваниях.

Приём пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи при:

- острым и внезапном ухудшении в состоянии здоровья, а именно: высокая температура (38 градусов и выше), острые и внезапные боли любой локализации, судороги, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача.

Экстренный приём осуществляется для всех обратившихся, независимо от прикрепления пациента к поликлинике.

Отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приёме.

Осуществление приёма и вызовов в праздничные и выходные дни осуществляется дежурными врачами.

Скорая помощь осуществляется станциями скорой помощи, травматологическими пунктами и дежурными профильными стационарами лечебных учреждений.

Плановые консультации врачей-специалистов осуществляются по направлению лечащего врача поликлиники с соблюдением следующих условий:

- в поликлинике представлена доступная для пациента информация о консультативных приёмах, которые он может получить в данной поликлинике или в консультативных центрах города.

В экстренном случае пациент имеет право на обращение за консультацией к врачу-специалисту по собственной инициативе без направления участкового врача поликлиники.

Медицинская помощь на дому оказывается в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура – 38 градусов и выше, сыпь, боли в животе, судороги, кровотечения), тяжёлых хронических заболеваний (при невозможности больного по характеру и тяжести заболевания посетить поликлинику, передвижения пациента);
- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;
- при наблюдении за детьми раннего возраста до выздоровления острыми заболеваниями;
- при патронаже детей до одного года.

Сроки ожидания врача при вызове на дом – до 8-ми часов.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Оказание медицинской помощи включает в себя следующие административные процедуры:

- запись на приём 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;
- осмотр лечащим врачом с целью определения состояния пациента и установления диагноза;
- лабораторное и инструментальное обследование граждан с целью верификации диагноза;
- подбор и назначение лечения, в соответствии с имеющейся нозологией и медицинскими стандартами;
- проведение необходимого назначенного лечения;

- назначение повторных посещений для наблюдения и коррекция лечения;
- проведение консультаций специалистов по показаниям и согласно медицинским стандартам;
- контроль клинико-лабораторных данных и данных инструментального обследования по мере необходимости;
- проведение врачебной комиссии (ВК) в случаях, предусмотренных приказом №502н Министерства здравоохранения и социального развития РФ «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;
- выписка пациента с оформлением документации и выдачей на руки лицу, осуществляющему уход за больным ребёнком документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность.

Основанием для исполнения административной процедуры является обращение гражданина в регистратуру амбулаторно-поликлинического учреждения с целью предоставления амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.

4. ПОРЯДОК И КОНТРОЛЬ НАД ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ (РАБОТЫ)

Общий контроль над предоставлением медицинской помощи осуществляется Министерством здравоохранения Рязанской области. Контроль полноты и качества предоставления медицинской помощи 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.

Непосредственный контроль над соблюдением медицинскими работниками последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению медицинской помощи, осуществляется главным врачом медицинской организации, заместителем главного врача по лечебной работе, заведующими отделениями, главной медицинской сестрой поликлиники.

По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Рязанской области главным врачом медицинской организации осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ (РАБОТЫ)

Действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления медицинской помощи (работы), решения должностных лиц, ответственных за предоставление медицинской помощи, принимаемые в ходе предоставления медицинской услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу.

Обращение подается в письменной форме и должно содержать:

- фамилию, имя, отчество физического лица;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть заявления или жалобы;
- личную подпись физического лица;

- дату составления обращения.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

Письменный ответ направляется заявителю обращения не позднее 10-ти дней со дня поступления письменного обращения.

Физические лица вправе обжаловать решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления медицинской помощи, и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления медицинской помощи, в судебном порядке.

Главный врач ГБУ РО «Городская детская поликлиника №7»

Шарапина Н.
М.