



АДМИНИСТРАЦИЯ ТЕГУЛЬДЕТСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.05.2011

№ 132

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу»

В целях реализации мероприятий проводимой в Российской Федерации административной реформы, направленной на повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, доступности гражданам государственных и муниципальных услуг, качественного и своевременного их предоставления, руководствуясь Уставом муниципального образования «Тегульдетский район»,

П О С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу», согласно приложению.

2. Главному врачу Муниципального учреждения здравоохранения «Тегульдетская центральная районная больница» (Пушкарёв) обеспечить на территории муниципального образования «Тегульдетский район» полное функционирование системы предоставления заинтересованным лицам муниципальных услуг, согласно утвержденному Административному регламенту.

3. Заместителю Главы Администрации Тегульдетского района по управлению делами (Петров) обеспечить размещение Административного регламента на официальном сайте Администрации Тегульдетского района www.teguldet.tomsk.ru в сети Интернет.

4. Настоящее постановление опубликовать в районной газете «Таежный меридиан».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Администрации Тегульдетского района Шатунова А.А.

Глава Тегульдетского района

В.А. Красов

А.А. Пушкарёв
2-16-84

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
Тегульдетского района
от 30.05.2011 № 132

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»**

Раздел 1. Общие положения

Настоящий Административный регламент (далее Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги.

1.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга по приему заявок (записи) на прием к врачу.

1.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Муниципальными учреждениями здравоохранения Тегульдетского района:

«Тегульдетская центральная районная больница» (далее по тексту – МУЗ «Тегульдетская ЦРБ»).

1.3. 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 от 22.07.1993 № 5487-1;
- Законом РФ от 28.06.1991 № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральным законом от 18.06.2001 № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства РФ «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2011 год»;
- Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»;
- Типовыми штатными расписаниями и табелями оснащения учреждений здравоохранения, утвержденными приказами Минздравсоцразвития РФ;
- Уставом муниципального учреждения здравоохранения Томского района;
- другими нормативными правовыми актами.

1.4. Описание результатов исполнения муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- своевременное и полное информирование населения Тегульдетского района;
- оптимальное распределение потоков пациентов при направлении на прием к врачам поликлиники;
- оформление заявки (записи) на прием к врачам-специалистам.

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 правилах предоставления муниципальной услуги.

1. Место нахождения учреждений:

- МУЗ «Томская ЦРБ»- 636110, Томская область, с. Тегульдет, ул.Ленина-35.

График работы лечебно-профилактических учреждений (далее по тексту –ЛПУ) Тегульдетского района : Понедельник – пятница с 8-00 до 16-00 часов.

2.2.Порядок и способ получения информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги:

Способ получения сведений о порядке исполнения муниципальной услуги:

- посредством личного обращения Заявителя непосредственно в регистратуру поликлиники ЛПУ;
- посредством телефонной связи по телефонам непосредственных исполнителей:
регистратура- 2-18-99 (Тегульдетская ЦРБ);
детская консультация-2-16-07 (Тегульдетская ЦРБ);
посредством письменного обращения по почте (адреса учреждений указаны в п.2.1);
по электронным каналам связи- Web-сайт: tegbol@teguldet.tomsknet.ru;
на информационных стендах, расположенных в поликлиниках и структурных подразделениях (врачебные амбулатории, ФП).

На Интернет-сайтах ЛПУ находится следующая информация:

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов (главного врача учреждения, его заместителей, руководителя соответствующего структурного подразделения), электронный адрес;
- единые требования к приему заявок (записи) на прием к врачу;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность ЛПУ по предоставлению муниципальной услуги;
- серия и номер лицензии на медицинскую деятельность;
- образец заполнения заявки для записи на прием к врачу для последующей ее подачи в электронном виде исполнителю муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия), осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

На информационных стендах, размещаемых в помещениях поликлиники и структурных подразделения (Врачебная амбулатория, ФП) содержится следующая информация:

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов (главного врача

учреждения, его заместителей, руководителя соответствующего структурного подразделения), электронный адрес;

- 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;

Информационный стенд, содержащий информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещается в легкодоступном для ознакомления пациентов месте; информация на нем размещается на листах формата А 4.

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Срок предоставления муниципальной услуги устанавливается в каждом ЛПУ 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 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 ЛПУ 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 ЛПУ 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;

- 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 ЛПУ врача соответствующей специальности;
- нахождение врача в отпуске, наступление периода его временной нетрудоспособности, и как следствие, невозможность организовать врачебный прием;
- невозможность осуществить запись посредством телефонной связи в связи с

неисправностью.

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 терминалу-самозаписи;
- 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 платных медицинских услуг, согласно утвержденному прейскуранту цен.

2.8. Требование к предоставлению муниципальной услуги

2.8.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется 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 III. 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; фактическая 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:.

В случае предварительного обращения за плановой медицинской помощью медрегистратор 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.

3.1.6. Непосредственно в день приема.

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

После проверки подлинности полиса обязательного медицинского страхования по базе данных страховых медицинских организаций (СМО) медрегистратор 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).

3.1.7. 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.

3.1.8. Амбулаторная карта пациента хранится в регистратуре поликлиники, или соответствующего структурного подразделения ЛПУ. При обращении пациента в ЛПУ работники регистратуры обеспечивают доставку амбулаторной карты к врачу и несут ответственность за сохранность амбулаторных карт пациентов.

Раздел 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 ЛПУ, его заместители и руководители структурных подразделений учреждения.

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

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

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

5.2. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц структурных подразделений ЛПУ должна быть подана в простой письменной форме:

- по адресу указанному в п.2.1;

- по телефону:

2-13-09-(Тегульдетская ЦРБ);

5.3. Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения к должностному лицу на личном приеме заявителей. Прием заявителей в ЛПУ осуществляет главный врач, а в его отсутствие – заместитель главного врача по поликлинической работе.

Прием заявителей главным врачом ЛПУ проводится по предварительной записи по телефону: 2-13-09-(Тегульдетская ЦРБ);

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 ЛПУ, 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.