

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» главным врачом МБУЗ «ЦРБ Константиновского района» утверждены административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

I. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» МБУЗ «ЦРБ Константиновского района» разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц муниципальных учреждений здравоохранения.

Муниципальная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее- муниципальная услуга) оказывается муниципальным учреждением здравоохранения МБУЗ «ЦРБ Константиновского района».

Исполнителями муниципальной услуги является МБУЗ «ЦРБ Константиновского района», ведущее амбулаторно-поликлинический, консультативный, консультативно-диагностический приемы. Муниципальная услуга оказывается при обращении граждан в медицинское учреждение при состояниях, вызванных внезапными заболеваниями, обострением хронических заболеваний, травмами и отравлениями, в целях профилактического осмотра, при беременности и при других обстоятельствах, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи.

Получателями муниципальной услуги (заявителями) являются физические лица.

Информация о месте нахождения и графике работы организации оказывающей муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет поликлиника МБУЗ «ЦРБ Константиновского района».

Адрес: Ростовская область, г. Константиновск, ул. 25 октября, 25

Телефон/факс: (8-863-93) 2-15-29; телефоны регистратуры: 2-11-53; 2-18-17.

Официальный сайт МБУЗ «ЦРБ Константиновского района» - konstcrb.ru

Электронный адрес: zrb@konst.donpac.ru

График работы поликлиники с понедельника по пятницу с 8 до 17 часов.

Порядок информирования о ходе предоставления муниципальных услуг:

Информирование заявителей о ходе предоставления муниципальных услуг осуществляется специалистами при личном обращении заявителя, почтой, телефонной связью, посредством электронной почты.

Для электронной записи на прием гражданину необходимо зайти на единый портал гос. услуг и записаться к нужному врачу, оставив свои данные: фамилия, имя и отчество, телефон для связи.

При отсутствии желаемого времени приема, позвонить в регистратуру поликлиники для корректировки времени приема.

В случае возникшей необходимости у гражданина отменить сделанную заявку на прием к врачу через Интернет, можно обратиться непосредственно в регистратуру по телефону и снять заявку, назвав Ваши данные.

Поликлиника, ежедневно обновляет информацию на сайте о свободных талонах на прием к специалистам поликлиники, информирует гражданина о необходимых документах, которые он обязан иметь при себе для того, чтобы быть принятым врачом, об изменениях расписания врачей поликлиники.

Консультации по порядку предоставления муниципальной услуги осуществляются сотрудниками регистратуры медицинского учреждения при непосредственном обращении граждан в поликлинику или по телефону.

Талон на прием к врачу является дополнительным подтверждением предоставления данной услуги, но не обязательным. В талоне должны зафиксированы: фамилия, имя и отчество врача кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

- Услуга «прием заявок (запись) на прием к врачу» оказывается при выходе гражданина через Интернет на сайт или в регистратуре поликлиники, а также через «инфомат» поликлиники.

- Зафиксированная в «электронном журнале записи» на прием информация, а именно: фамилия, имя и отчество гражданина, дата записи на прием к врачу, дата и время приема врача, фамилия, имя, отчество врача и должность, подверженная сотрудниками регистратуры поликлиники - является результатом предоставления услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги:

При записи через «инфомат» - в момент обращения.

При записи через регистратуру – ожидание не более 5 минут.

Заявка (запись) на прием к врачу может быть отправлена гражданином не более чем за две недели до желаемой даты приема.

Прием экстренного больного осуществляется независимо от прикрепления к поликлинике, вне очереди и без предварительной записи.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) ФЗ №323 от 21.12.2011г. об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации;
- 3) Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Ростовской области бесплатной медицинской помощи, утверждаемой ежегодно постановлением Ростовской области;
- 4) Федеральным законом №326-ФЗ от 29.11.2011г. «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- 5) Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации (утверждена президентом Российской Федерации В.В.Путиным 7 февраля 2008г. № Пр-212);
- 6) Распоряжением Правительства России от 17.12.2009г. №1993-р.
- 7) Гост Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;
- 8) ОСТ №91500.09.0003-2001 «Сложные и комплексные медицинские услуги. Состав»;
- 9) ОСТ ТПМУ № 91500.01.000-2000 «Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования».

Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для получения муниципальной услуги:

Для пациентов, нуждающихся в плановом приеме:

- паспорт (свидетельство о рождении ребенка);
- страховой медицинский полис ОМС;

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: нет.

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

-оснований для отказа в записи на прием к врачу нет, кроме случаев:

- 1)Отсутствия приема специалиста необходимого профиля в данном учреждении;
- 2)Отсутствия свободных талонов на прием к нужному специалисту;
- 3)Не вся обязательная информация, требуемая для записи на прием, заполнена гражданином;
- 4)Запись на прием снята гражданином.

Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких муниципальных услуг:

- 1) Продолжительность ожидания при подаче заявки на запись к врачу не более 5 минут.
- 2) При электронной записи – срок ожидания в очереди отсутствует.
- 3) При записи через инфомат - срок ожидания в очереди отсутствует.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме:

заявка (запись) на прием к врачу может быть отправлена гражданином не более чем за две недели до желаемой даты приема.

Прием экстренного больного осуществляется независимо от прикрепления к поликлинике, вне очереди и без предварительной записи.

Медицинская помощь гражданину (прием врача) оказывается на основании Территориальной программы государственных гарантий оказания населению Ростовской области бесплатной медицинской помощи.

Корректировка подтвержденной информации электронного журнала записи на прием производится оператором (сотрудником) регистратуры по требованию гражданина (звонок в регистратуру или посещение им регистратуры). Информация в электронном журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и пациент имели возможность запланировать время на прием и посещение поликлиники.

Если врач по каким-то причинам прием вести не будет, формируется список пациентов, которых оператор (сотрудник) регистратуры должен известить об изменении в расписании и предложить другую дату и время приема и другого специалиста. Сотрудники регистратуры извещают гражданина об изменении даты и времени по телефону или через Интернет, если указан электронный адрес гражданина.

Внутренний контроль предоставления муниципальных услуг осуществляет заведующий поликлиникой, в которой оказывается муниципальная услуга, и главный врач МБУЗ «ЦРБ Константиновского района».

Персональная ответственность специалистов за нарушение положений административного регламента закрепляется в их должностных инструкциях.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги:

Сотрудники регистратуры несут персональную ответственность за:

- внесение информации о свободных талонах на прием к врачу;
- прием электронных заявок от граждан и подтверждение;
- своевременное информирование граждан, записавшихся на прием, об изменениях даты и времени приема врачей.

Ответственность за выполнение муниципальной услуги закрепляется должностной инструкцией.

Действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления услуги, решения (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу. Гражданин имеет право, обратится к вышестоящему должностному лицу лично либо в письменной форме по почте или написать письмо на сайт МБУЗ «ЦРБ Константиновского района».

Обращение в письменной форме должно содержать:

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

-личную подпись физического лица или электронный адрес;

-дату.

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

Письменный ответ направляется заявителю обращения не позднее 30 дней со дня поступления письменного обращения.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения:

Отказ в рассмотрении жалобы либо приостановление её рассмотрения может быть по причинам:

а)если в письменной жалобе не указаны фамилия получателя услуги, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

б)если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

в)если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, или иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу, в письменном виде.

г)при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов.

Должностные лица учреждения, предоставляющего услугу, проводят личный прием получателей услуги (их представителей), которым выдано уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги. Личный прием проводится в установленные для приема получателей услуги дни и время.

В ходе личного приема получателю услуги может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу жалобы.

Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

Заявитель имеет право на получение:

письменного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, где должны быть указаны причины, послужившие для отказа;

документов, необходимых для обоснования жалобы, при подаче письменного заявления в администрацию с указанием, какие документы и для чего ему необходимы.

Сроки рассмотрения жалобы и претензии не должны превышать 30 дней с момента ее регистрации. В исключительных случаях, когда для проверки и решения, поставленных в жалобе вопросов, требуется более длительный срок, допускается продление министром здравоохранения Ростовской области сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

II. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача направлений гражданам на прохождение медико-социальной экспертизы» «Выдача направлений гражданам на прохождение медико-социальной экспертизы» (далее Муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность исполнения

административных процедур, связанных с выдачей направлений гражданам, проживающим на территории Константиновского района, в филиалы Главного бюро медико-социальной экспертизы с целью организации проведения медико-социальной экспертизы.

Положения настоящего Регламента распространяются на все случаи, связанные с отбором и направлением граждан МБУЗ «ЦРБ Константиновского района» на медико-социальную экспертизу, при наличии стойких нарушений функций организма, обусловленных заболеваниями, последствиями травм или дефектами и личного заявления гражданина, либо его законного представителя, на проведение медико-социальной экспертизы для установления инвалидности, и не распространяются на взаимоотношение организаций, учреждений, граждан и МБУЗ «ЦРБ Константиновского района» в процессе реализации иных муниципальных услуг.

Получателями муниципальной услуги (заявителями) являются физические лица. Право на получение муниципальной услуги имеет население Константиновского района независимо от возраста.

Информация о месте нахождения и графике работы организации оказывающей муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет поликлиника МБУЗ «ЦРБ Константиновского района».

Адрес: Ростовская область, г. Константиновск, ул. 25 октября, 25

Телефон/факс: (8-863-93) 2-15-29; телефоны регистратуры: 2-11-53; 2-18-17.

Официальный сайт МБУЗ «ЦРБ Константиновского района» - konstcrb.ru

Электронный адрес: zrb@konst.donpac.ru

График работы поликлиники с понедельника по пятницу с 8 до 17 часов.

Порядок информирования о ходе предоставления муниципальных услуг

а) Информирование заявителей о ходе предоставления муниципальных услуг осуществляется специалистами при личном обращении заявителя, почтовой, телефонной связью, посредством электронной почты.

б) Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителю сообщается при подаче документов и при возобновлении предоставления муниципальной услуги после ее приостановления, а в случае сокращения срока - по указанному в заявлении телефону или электронной почте.

в) В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур, а также сведения о том, на каком этапе находится рассмотрение его заявления по предоставлению муниципальных услуг при помощи телефона, электронной почты, или посредством личного посещения МБУЗ «ЦРБ Константиновского района»

Результат предоставления муниципальной услуги:

-принятие решения о выдаче направления на прохождение медико-социальной экспертизы;

-принятие решения об отказе в выдаче направления на прохождение медико-социальной экспертизы.

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 7 дней с момента обращения гражданина о проведении медико-социальной экспертизы, при наличии результатов всех необходимых обследований.

Максимально допустимое время предоставления муниципальной услуги в суммарном исчислении, с учетом времени необходимого для проведения дополнительного обследования не должно превышать 21 дня.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации;

-ФЗ №323 от 21.12.2011г. об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации;

-Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Ростовской области бесплатной медицинской помощи, утверждаемой ежегодно постановлением Ростовской области;

-ФЗ №326-ФЗ от 29.11.2011г. «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 17.12.2001 г. № 173-ФЗ «О трудовых пенсиях в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 10.12.1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

-Законом Российской Федерации от 15.05.1991 г. № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»;

-Федеральным законом от 17.07.1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;

-Федеральным законом от 24.07.1998 г. № 125-ФЗ «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний»;

-Федеральным законом от 15.12.2001 г. № 166-ФЗ «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 02.08.1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

-Федеральным законом от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.10.2000 г. № 789 «Об утверждении правил установления степени утраты профессиональной трудоспособности в результате несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний»;

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 г. № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом»;

-Постановлением Правительства России от 15.12.2000 г. № 967 «Об утверждении Положения о расследовании и учете профессиональных заболеваний»;

-Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 18.07.2001 г. № 56 «Об утверждении временных критериев определения степени утраты профессиональной трудоспособности в результате несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, формы программы реабилитации пострадавшего в результате несчастного случая на производстве и профессионального заболевания»;

-Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 15.04.2003 г. № 17 «Об утверждении разъяснения «Об определении федеральными государственными учреждениями государственной службы медико-социальной экспертизы причин инвалидности»;

-Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 30.03.2004 г. № 41 «Об утверждении форм справки, подтверждающей факт установления инвалидности, выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы и рекомендаций по порядку их заполнения»;

-Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 20.10.2005 г. № 643 «Об утверждении форм документов о результатах установления федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы степени утраты профессиональной трудоспособности в процентах и рекомендаций по их заполнению»;

-Приказом Министерства здравоохранения от 28.05.2001 г. № 176 «О совершенствовании системы расследования и учета профессиональных заболеваний в Российской Федерации»;

-Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.12.2009 г. № 1013н «Об утверждении классификаций и критериев, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

-Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 31.01.2007 г. № 77 «Об утверждении формы направления на медико-социальную экспертизу организацией, оказывающей лечебно-профилактическую помощь»;

-Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 25.12.2006 г. № 874 «Об утверждении формы Направления на медико-социальную экспертизу, выдаваемого органом, осуществляющим пенсионное обеспечение, или органом социальной защиты населения»;

-Федеральным Законом №210-ФЗ от 27.07.2010г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для получения муниципальной услуги.

Услуга предоставляется очно. Обращение за предоставлением услуги в электронном виде не предусмотрено. Результат предоставления услуги может быть получен заявителем очно или заочно, в бумажной или электронной форме.

Заявитель, изъявивший желание получить направление на прохождение медико-социальной экспертизы, либо его представитель, обращается на прием к лечащему врачу для получения направления на заседание Врачебной комиссии ЛПУ по месту жительства.

На приеме заявитель либо его представитель предоставляет лечащему врачу медицинскую документацию, подтверждающую нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами и ограничением жизнедеятельности, необходимостью социальной защиты и реабилитации (при наличии).

Дополнительно такая документация может быть собрана при проведении дополнительных обследований, назначенных лечащим врачом в ходе приема.

В случае обнаружения у больного, находящегося на приеме, признаков подтвержденного медицинской документацией нарушения здоровья или ограничения жизнедеятельности, лечащий врач обязан сообщить гражданину о возможности направления его на заседание Врачебной комиссии.

При обращении заявителя либо его представителя для получения муниципальной услуги производится идентификация его личности.

Кроме того, при обращении предъявляется полис обязательного медицинского страхования пациента (при наличии).

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Основание для отказа в приеме документов, необходимых для оказания муниципальной услуги – неполный пакет документов, предусмотренный п. 2.4.

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Основанием для отказа в муниципальной услуге является выявленное после проведения необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий отсутствие данных, подтверждающих стойкое нарушение функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами. В случае отказа гражданину выдается справка, на основании которой, гражданин (его законный

представитель) имеет право обратиться в Главное Бюро медико-социальной экспертизы по Ростовской области самостоятельно.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения муниципальной услуги, а также при получении ее результатов не должен превышать 30 минут.

Максимальное время ожидания при подаче документов для получения муниципальной услуги, а также при получении ее результатов не должно превышать 5 минут с момента времени, на который была осуществлена запись.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении результата муниципальной услуги при личном обращении не должен превышать 15 минут.

Приём заявления гражданина, либо его законного представителя на выдачу направления для прохождения медико-социальной экспертизы:

1) Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное заявление гражданина о проведении медико-социальной экспертизы для установления инвалидности (определения степени утраты профессиональной трудоспособности), либо заявление лица, представляющего его интересы.

2) Гражданин, изъявивший желание быть направленным на медико-социальную экспертизу, должен иметь паспорт гражданина Российской Федерации.

3) Лицо, представляющее интересы гражданина, должно подтвердить право предоставлять его интересы соответствующим документом.

4) При выявлении у пациентов резко выраженных нарушений психических функций, МБУЗ «ЦРБ Константиновского района» должно своевременно информировать родных и близких о необходимости обращения в суд для признания гражданина недееспособным, оформления опекуна над ним.

Определение оснований для направления гражданина на медико-социальную экспертизу: проведение МБУЗ «ЦРБ Константиновского района» необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий с целью определения оснований для направления гражданина на медико-социальную экспертизу.

Заполнение направления на медико-социальную экспертизу:

1) Заполнение направления на медико-социальную экспертизу по форме № 088/у-06, утверждённой приказом МЗ и соцразвития Российской Федерации от 31.01.2007г. №77 осуществляется лечащим врачом, специалистами МБУЗ «ЦРБ Константиновского района».

2) В направлении должны быть отражены данные о состоянии здоровья гражданина на основании проведённых обследований, отражающие степень нарушения функций органов и систем, состояние компенсаторных возможностей организма, а также результаты проведённых реабилитационных мероприятий.

3) Направление должно быть оформлено качественно с заполнением всех строк формы № 088/у-06.

4) Документ не должен быть исполнен карандашом, иметь подчистки, приписки или другие серьёзные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Утверждение направления врачебной комиссией МБУЗ «ЦРБ Константиновского района»:

1) В соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 31.01.2007г. № 77 «Об утверждении формы направления на медико-социальную экспертизу организацией, оказывающей лечебно-профилактическую помощь», направление на медико-социальную экспертизу должно быть рассмотрено врачебной комиссией МБУЗ «ЦРБ Константиновского района», направляющей гражданина на медико-социальную экспертизу, и подписано председателем и членами врачебной комиссии, а также заверено печатью лечебно-профилактического учреждения.

2) Направление на медико-социальную экспертизу оформляется как на гражданина, направляемого на медико-социальную экспертизу впервые, так и на инвалида, направляемого на медико-социальную экспертизу с целью переосвидетельствования.

Сроки переосвидетельствования инвалидов устанавливаются филиалами Главного Бюро медико-социальной экспертизы Ростовской области в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20.02.2006г. № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом»:

Переосвидетельствование инвалида ранее установленного срока проводится по его личному заявлению (заявлению его законного представителя), либо по направлению лечебно-профилактического учреждения, в связи с изменением состояния здоровья.

Текущий контроль совершения административных процедур и принятия решений по предоставлению муниципальной услуги должностными лицами МБУЗ «ЦРБ Константиновского района» осуществляет председатель врачебной комиссии МБУЗ «ЦРБ Константиновского района», в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 24.09.2008г. № 513Н «Об организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации» (зарегистрирован в Минюсте РФ 25 декабря 2008 года № 12993).

По результатам текущего контроля председателем врачебной комиссии принимается решение по устранению допущенных нарушений, вынесению предложений главному врачу МБУЗ «ЦРБ Константиновского района» о наложении соответствующих дисциплинарных взысканий.

Непосредственный контроль соблюдения специалистами процедуры по предоставлению муниципальной услуги осуществляется заместителями руководителя, заведующими структурных подразделений, отвечающими за предоставление муниципальной услуги.

Врачи-специалисты МБУЗ «ЦРБ Константиновского района», отвечающие за направление гражданина на медико-социальную экспертизу, несут персональную ответственность за полноту объёма исследований, качество и своевременность оформления направления на медико-социальную экспертизу (форма № 088/у-06).

Персональная ответственность за оказание услуги закрепляется в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления услуги, решения (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу. Гражданин имеет право, обратиться к вышестоящему должностному лицу лично либо в письменной форме по почте или написать письмо на сайт МБУЗ «ЦРБ Константиновского района».

Обращение в письменной форме должно содержать:

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

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

Письменный ответ направляется заявителю обращения не позднее 30 дней со дня поступления письменного обращения.

Отказ в рассмотрении жалобы либо приостановление её рассмотрения может быть по причинам:

- а) если в письменной жалобе не указаны фамилия получателя услуги, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

б) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

в) если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, или иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу, в письменном виде.

г) при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов
Заявитель имеет право на получение:

письменного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, где должны быть указаны причины, послужившие для отказа;

документов, необходимых для обоснования жалобы, при подаче письменного заявления в администрацию с указанием, какие документы и для чего ему необходимы.

Сроки рассмотрения жалобы и претензии не должны превышать 30 дней с момента ее регистрации. В исключительных случаях, когда для проверки и решения, поставленных в жалобе вопросов, требуется более длительный срок, допускается продление министром здравоохранения Минздрава Ростовской области сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

III. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Направление граждан, нуждающихся в оказании дорогостоящих (высокотехнологичных) видов медицинской помощи, на консультации и лечение в федеральные клиники гражданам, проживающим на территории Константиновского района» разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги. Определяет сроки и последовательность действий МБУЗ «ЦРБ Константиновского района» (далее - административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги по «Направлению граждан, нуждающихся в оказании дорогостоящих (высокотехнологичных) видов медицинской помощи, на консультации и лечение в федеральные клиники» (далее – муниципальная услуга).

Получателями муниципальной услуги (заявителями) являются физические лица. Право на получение муниципальной услуги имеет население Константиновского района независимо от возраста.

Информация о месте нахождения и графике работы организации оказывающей муниципальную услугу.

Предоставлением муниципальной услуги осуществляет поликлиника МБУЗ «ЦРБ Константиновского района».

Адрес: Ростовская область, г. Константиновск, ул. 25 октября, 25

Телефон/факс: (8-863-93) 2-15-29; телефоны регистратуры: 2-11-53; 2-18-17.

Официальный сайт МБУЗ «ЦРБ Константиновского района» - konstcrb.ru

Электронный адрес: zrb@konst.donpac.ru

График работы поликлиники с понедельника по пятницу с 8 до 17 часов.

Порядок информирования о ходе предоставления муниципальных услуг:

а) Информирование заявителей о ходе предоставления муниципальных услуг осуществляется специалистами при личном обращении заявителя, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

б) Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителю сообщается при подаче документов и при возобновлении предоставления муниципальной услуги после ее приостановления, а в случае сокращения срока - по указанному в заявлении телефону или электронной почте.

в) В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур, а также сведения о том, на каком этапе находится рассмотрение его заявления по предоставлению муниципальных услуг при помощи телефона, электронной почты, или посредством личного посещения МБУЗ «ЦРБ Константиновского района»

Результат предоставления муниципальной услуги:

-принятие решения о выдаче направления гражданам, нуждающимся в оказании дорогостоящих (высокотехнологичных) видов медицинской помощи, на консультации и лечение в федеральные клиники;

-принятие решения об отказе в направлении граждан, нуждающихся в оказании дорогостоящих (высокотехнологичных) видов медицинской помощи, на консультации и лечение в федеральные клиники.

Результатом исполнения муниципальной услуги является: направление на оказание ВТМП (бланк установленного образца).

Срок предоставления муниципальной услуги: 10 рабочих дней.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги: 1 рабочий день.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Исполнение муниципальной услуги по «Направлению граждан, нуждающихся в оказании дорогостоящих (высокотехнологичных) видов медицинской помощи, на консультации и лечение в федеральные клиники» осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации;

-ФЗ №323 от 21.12.2011г. об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации;

-Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Ростовской области бесплатной медицинской помощи, утверждаемой ежегодно постановлением Ростовской области;

-Федеральным законом №326-ФЗ от 29.11.2011г. «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

-Федеральным законом от 17.07.1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 г. № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 21 ноября 2005 г. № 47);

-Приказом Минздравсоцразвития РФ и Российской академии медицинских наук от 06.04.2005 г. № 259/19 «Об организации оказания дорогостоящей (высокотехнологичной) медицинской помощи за счет средств федерального бюджета в федеральных специализированных медицинских учреждениях, подведомственных Федеральному агентству по здравоохранению и социальному развитию, Федеральному медико-биологическому агентству и Российской академии медицинских наук»;

-Приказом Минздравсоцразвития РФ и Российской академии медицинских наук от 30.10.2007 г. № 674/83 «О внесении изменений в Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации и Российской академии наук от 6 апреля 2005 г. № 259/19 «Об организации оказания дорогостоящей (высокотехнологичной) медицинской помощи за счет средств федерального бюджета в федеральных специализированных медицинских учреждениях, подведомственных Федеральному агентству по здравоохранению и социальному развитию и Российской академии медицинских наук».

Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для получения муниципальной услуги.

Для направления больного в учреждения здравоохранения, оказывающие высокотехнологичные виды медицинской помощи необходимы следующие документы:

- заявление о согласии пациента на обработку персональных данных;
- заявление на имя начальника ДОЗН о направлении медицинских документов для получения высокотехнологичной медицинской помощи;
- выписка из истории болезни (амбулаторной карты) с данными клинических, лабораторных исследований, результатами дополнительных методов обследования, необходимых по показаниям для направления на дорогостоящие (высокотехнологичные) виды медицинской помощи (данные функциональной диагностики, КТ, рентгеновские снимки, заверенная руководителем ЛПУ);
- заключение врачебной комиссии (ВК);
- заключение ведущего областного специалиста соответствующего профиля о необходимости оказания ВТМП;
- паспорт(свидетельство о рождении ребенка);
- документ о наличии группы инвалидности;
- страховой медицинский полис ОМС;
- страховое свидетельство пенсионного страхования (СНИЛС).

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

Условия отказа в приеме документов для предоставления услуги:

- отсутствие медицинских показаний для оказания ВТМП;
- отсутствие одного из обязательных документов;
- недостоверность данных представленных документов.

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является предоставление заявителем неполного пакета документов, указанных в п. 2.4 настоящего административного регламента.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения муниципальной услуги, а также при получении ее результатов не должен превышать 30 минут.

Максимальное время ожидания при подаче документов для получения муниципальной услуги, а также при получении ее результатов не должно превышать 5 минут с момента времени, на который была осуществлена запись.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении результата муниципальной услуги при личном обращении не должен превышать 15 минут.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1)прием заявителя лечащим врачом;
- 2)консультация ведущего специалиста Ростовской области по соответствующему профилю (г. Ростов-на-Дону);
- 3)прием и рассмотрение документов от заявителя;
- 4)формирование пакета документов для направления в ДОЗН КО;
- 5)принятие решения о предоставлении услуги;

1. Прием заявителя лечащим врачом:

Заявитель записывается на прием к лечащему врачу через сайт www.gosuslugi.ru (в соответствии с Административным регламентом «Прием заявок» (запись на прием к врачу)), либо путем личного обращения в регистратуру поликлиники.

Заявитель обращается на прием к лечащему врачу, который определяет медицинские показания для оказания ВТМП и необходимый перечень диагностических процедур для направления на консультацию к ведущему специалисту области.

По результатам осмотра заявителю выдается направление на консультацию к ведущему специалисту области по соответствующему профилю, а также оформляется подробная выписка из истории болезни (амбулаторной карты) пациента.

Максимальный срок оказания данной части услуги определяется очередностью записи на прием к врачу и проведения диагностических исследований, в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

2. Консультация ведущего специалиста Ростовской области по соответствующему профилю (г. Ростов-на-Дону).

После проведения необходимого обследования на местном уровне заявитель лично получает консультацию ведущего специалиста области по соответствующему профилю в г. Ростов-на-Дону.

При наличии медицинских показаний для оказания ВТМП ведущий специалист области оформляет на специальном бланке заключение по отбору на ВТМП.

При наличии технических возможностей у ведущего специалиста области и МБУЗ «ЦРБ Константиновского района» обмен необходимыми документами (выдача направления на консультацию, запись на прием к ведущему специалисту, получение заключения по отбору на ВТМП) осуществляется в электронном виде.

Срок оказания консультационной помощи определяется графиком работы и очередностью записи на прием к ведущему специалисту области.

3. Прием и рассмотрение документов от заявителя на услуги:

После консультации ведущего специалиста области по соответствующему профилю пациент обращается к председателю ВК.

В момент обращения заявитель оформляет согласие на обработку персональных данных.

При обращении через сайт www.gosuslugi.ru заявитель заполняет электронную форму, где указывает данные личных документов (паспорт, полис ОМС, СНИЛС) и дает согласие на обработку персональных данных, предоставляет в электронном формате заключение ведущего специалиста области об отборе на оказание ВТМП.

4. Формирование пакета документов для направления в ДОЗН КО:

На основании полученных документов председатель ВК в течение 1 рабочего дня оформляет пакет документов для прохождения областной комиссии по отбору на ВТМП и отправляет его в ДОЗН КО.

Срок рассмотрения пакета документов в ДОЗН КО – 10 рабочих дней.

5. Принятие решения о предоставлении услуги.

После получения заключения областной комиссии по отбору на ВТМП председатель ВК:

-при отказе в предоставлении ВТМП – информирует заявителя о невозможности оказания ВТМП с указанием причин, приведших к отказу;

-при решении о предоставлении ВТМП – информирует заявителя о принятом решении, сообщает примерную дату госпитализации и федеральное лечебное учреждение, куда пациент будет госпитализирован.

Заносит информацию о предоставлении ВТМП в медицинские документы заявителя.

За 1,5 месяца до предполагаемой даты госпитализации председатель врачебной комиссии информирует заявителя о точной дате госпитализации, оформляет подробную выписку из амбулаторной карты пациента с указанием данных обследования, выписывает справку ВК о нуждаемости в ВТМП.

Данный пакет документов отправляется по почте или в электронном виде в соответствующую клинику, работающую в рамках программы оказания ВТМП.

Текущий контроль соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление данной муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений вышеуказанными лицами, осуществляет зам. главного врача по АПР и главный врач МБУЗ «ЦРБ Константиновского района», специалисты ДОЗН.

Контроль полноты и качества 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.

Непосредственный контроль соблюдения специалистами процедуры по предоставлению муниципальной услуги осуществляется заместителями руководителя, заведующими структурных подразделений, отвечающими за предоставление муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за выполнение услуги, несет персональную ответственность за:

- правильность заполнения;
- соблюдение срока выполнения;
- правильность ввода информации в базу данных;
- соблюдение сроков и порядка предоставления информации.

Руководитель несет персональную ответственность за:

- соблюдение графика приема граждан;
- правильность принятия решения о предоставлении услуги, отказе в услуге;
- соблюдение срока назначения;
- правильность и своевременность оформления услуги;

Руководитель и специалисты отдела несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления услуги, решения (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу. Гражданин имеет право, обратиться к вышестоящему должностному лицу лично либо в письменной форме по почте или написать письмо на сайт МБУЗ «ЦРБ Константиновского района».

Обращение в письменной форме должно содержать:

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

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

Письменный ответ направляется заявителю обращения не позднее 30 дней со дня поступления письменного обращения.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения.

Отказ в рассмотрении жалобы либо приостановление её рассмотрения может быть по причинам:

а) если в письменной жалобе не указаны фамилия получателя услуги, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

б) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

в) если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, или иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу, в письменном виде.

г) при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов.

Гражданин может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решений, некорректном поведении и нарушении положений настоящего Регламента в вышестоящие органы, а именно: в Минздрав Ростовской области.

Сроки рассмотрения жалобы и претензии не должны превышать 30 дней с момента ее регистрации. В исключительных случаях, когда для проверки и решения, поставленных в жалобе вопросов, требуется более длительный срок, допускается продление Министром здравоохранения Ростовской области сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.