



«Утверждаю»

Главный врач ГКУЗ

«Сахоблпсихбольница» О.Ю.

Щаровенский

января

2017г.

Регламент
предоставления ГКУЗ «Сахоблпсихбольница», услуги
«Выдача гражданам государственными учреждениями здравоохранения направлений на
прохождение медико-социальной экспертизы»

I. Общие положения

1.1. Регламент по предоставлению услуги «выдача гражданам государственными учреждениями здравоохранения направлений на прохождение медико-социальной экспертизы» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления услуги «выдача гражданам государственными учреждениями здравоохранения направлений на прохождение медико-социальной экспертизы» (далее – услуга), создания комфортных условий для получателей услуги (далее – заявители), и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении услуги.

1.2. В холле и регистратуре ГКУЗ «Сахоблпсихбольница» (далее – учреждение) в доступном и наглядном для пациентов и представителей пациентов месте размещается информационный стенд, содержащий следующую информацию:

– Копию лицензии учреждения на осуществление медицинской деятельности и приложений к ней;

– Полное наименование учреждения, юридический адрес, режим работы, телефон, адрес электронной почты, адрес сайта учреждения в сети интернет;

– Информацию о личном приеме граждан руководителем учреждения и его заместителями, с указанием дней и часов приема, адреса, номера кабинета (помещения) и контактных телефонов;

– Информацию об органе государственной власти Сахалинской области, в ведении которого находится учреждение, с указанием почтового адреса, дней и часов приема граждан, интернет-сайта Министерства здравоохранения Сахалинской области.

– Телефон «Горячей линии» для обращений граждан;

– Территориальная программа государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Сахалинской области на текущий год;

– Информацию о первоочередном и внеочередном приеме (оказании медицинской помощи) отдельным категориям граждан в соответствии с федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ "О ветеранах", законом Российской Федерации от 15 января 1993 г. № 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы", законом Российской Федерации от 15.05.1991 № 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС", закон Российской Федерации от 09.06.1993 № 5142-1 "О донорстве крови и ее компонентов";

– Информацию об адресе, телефоне, электронной почте, сайте в сети Интернет и часах работы органов, наделенных полномочиями по осуществлению контроля за соответствием качества оказываемой медицинской помощи, установленным федеральным стандартам в сфере здравоохранения.

– Информацию о месторасположении, графике (режиме) работы, номера телефонов и электронной почты, адрес Интернет-сайта Федерального государственного учреждения «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Сахалинской области», его филиалов.

– Информацию об адресе, телефоне, электронной почте, сайте в сети Интернет и часах работы органов, уполномоченных осуществлять государственный санитарно-эпидемиологический надзор в учреждении.

1.3. Заявителями услуги являются граждане Российской Федерации, имеющие стойкое нарушение функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами. Заявителями услуги не могут быть иные лица, имеющие право выступать от имени заявителя.

1.4. Блок-схема исполнения услуги приводится в приложении к настоящему Регламенту.

1.5. Запись пациента на прием к врачу осуществляется в соответствии с Регламентом предоставления ГКУЗ «Сахоблпсихбольница» услуг «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги - услуга «выдача гражданам государственными учреждениями здравоохранения направлений на прохождение медико-социальной экспертизы».

2.2. Краткое наименование услуги: «Выдача гражданам государственными учреждениями здравоохранения направлений на прохождение МСЭ».

2.3. Услуга предоставляется ГКУЗ «Сахоблпсихбольница» в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Сахалинской области.

2.4. Результат предоставления услуги

Результатами предоставления услуги могут являться:

- заполнение направления на прохождение медико-социальной экспертизы лечащим врачом государственного учреждения здравоохранения;

- направление в бюро медико-социальной экспертизы, заполненного направления на прохождение медико-социальной экспертизы для определения группы инвалидности пациенту;

- выдача экземпляра направления в бюро медико-социальной экспертизы пациенту;

2.5. Срок предоставления услуги

Срок предоставления услуги составляет не более 30 (Тридцати) рабочих дней со дня подачи заявления и документов, предусмотренных пунктом 2.7.2 настоящего регламента.

2.6. Предоставление услуги «Выдача гражданам государственными учреждениями здравоохранения направлений на прохождение медико-социальной экспертизы» осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

– Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации от 22.07.1993 № 5487-1

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", № 168, 30.07.2010, "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, № 31, ст. 4179, "Парламентская газета", №

17, 08-14.04.2011, "Российская газета", № 75, 08.04.2011, "Собрание законодательства РФ", 11.04.2011, № 15, ст. 2038);

– Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" ("Российская газета", N 274, 03.12.2010, "Российская газета", N 275, 06.12.2010 (уточнение), "Собрание законодательства РФ", 06.12.2010, N 49, ст. 6422, "Парламентская газета", N 64, 10-16.12.2010);

– Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р. "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде" ("Российская газета", N 247, 23.12.2009, "Собрание законодательства РФ", 28.12.2009, N 52 (2 ч.), ст. 6626.);

– Распоряжением Правительства РФ от 25.04.2011 г. № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронном виде» ("Российская газета", N 93, 29.04.2011, "Собрание законодательства РФ", 02.05.2011, N 18, ст. 2679);

– Распоряжением Правительства Сахалинской области от 01.08.2011г. № 546-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными учреждениями в которых размещается государственное задание (заказ), предоставляемых в электронной форме и подлежащих включению в реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги

2.7.1. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги является обращение в учреждение лица, указанного в пункте 1.2 настоящего регламента.

2.7.2. Для принятия решения о предоставлении услуги в учреждение заявителем представляются следующие документы:

- паспорт;
- медицинский полис;
- страховое свидетельство пенсионного страхования с указанием страхового номера индивидуального лицевого счета.

2.7.3. В соответствии с пунктами 1 и 2 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещено требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено в связи с предоставлением услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций.

2.7.4. Заявитель может предоставить дополнительную информацию в печатной, электронной или в рукописной форме, необходимую для предоставления услуги .

2.7.5. Прием документов по предоставлению услуги осуществляется на приеме у врача в соответствии с графиком работы учреждения

2.7.6. Заявителем предоставляются оригиналы документов, либо их надлежащим способом заверенные копии на приеме у врача. В случае предоставления копий

документов должностное лицо учреждения, ответственное за прием документов, самостоятельно заверяет представленные копии при наличии оригиналов документов.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги являются:

- непредставление документов, указанных в пункте 2.7.2. настоящего регламента.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

- отсутствие данных, подтверждающих стойкое нарушение функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;

- отказ заявителя от проведения необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий при наличии данных, подтверждающих стойкое нарушение функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;

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

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги

Предоставление услуги и информирование заинтересованных лиц о предоставлении услуги осуществляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги составляет 30 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги

Запрос заявителя о предоставлении услуги регистрируется в момент обращения.

2.13. Показатели доступности и качества услуги

2.13.1. Показателем качества и доступности услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющая измерять, учитывать, контролировать и оценивать процесс и результат предоставления услуги.

Показателем доступности является информационная открытость порядка и правил предоставления услуги:

- наличие регламента предоставления услуги;
- наличие информации об оказании государственной услуги в общедоступных местах, на стендах в учреждениях здравоохранения

Показателями качества предоставления услуги являются:

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью услуги;
- соответствие предоставляемой услуги требованиям настоящего регламента;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- количество обоснованных жалоб;
- регистрация, учет и анализ жалоб и обращений в учреждение здравоохранения.

2.13.2. Информация о порядке предоставления услуги представляется:

- непосредственно специалистами учреждения при личном обращении;
- с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

2.13.3. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость изложения информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

2.13.4. Порядок проведения консультаций по вопросам предоставления услуги представлен в пункте 2.13.6 настоящего регламента.

2.13.5. В любое время с момента приема документов, указанных в пункте 2.7.2. настоящего регламента, заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления услуги при помощи телефона, электронной почты, или посредством личного обращения.

2.13.6. Консультации по вопросам предоставления услуги осуществляются в регистратуре учреждения при личном обращении граждан, по телефонам регистратуры учреждения, а также с использованием средств почтовой и электронной связи.

2.13.7. При ответах на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения услуги специалисты учреждения здравоохранения обязаны:

- назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, предложить представиться собеседнику, выслушать суть вопроса.

- подробно в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке получения услуги;

- при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовать звонок заявителя на другое должностное лицо;

- избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету учреждения здравоохранения;

- соблюдать права и законные интересы заявителей.

2.13.8. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

- источника получения документов, необходимых для предоставления услуги (орган, организация и их местонахождение);

- времени приема и выдачи документов;

- сроков предоставления услуги;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут.

2.13.9. Консультации и приём специалистами учреждения осуществляются в соответствии с режимом работы.

III. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных процедур

3.1.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием лечащим врачом учреждения документов заявителя;

- прохождение заявителем необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий;

- проведение заседания врачебной комиссии учреждения для решения вопроса о необходимости направления на медико-социальную экспертизу и выдача направления на медико-социальную экспертизу на руки заявителю.

Выдача учреждением направлений на медико-социальную экспертизу может передаваться в филиал главного бюро медико-социальной экспертизы - бюро медико-социальной экспертизы.

3.2.. Должностное лицо, ответственное за выполнение административного действия: лечащий врач государственного учреждения здравоохранения (в день обращения, но не позднее, чем за 30 минут до окончания рабочего дня).

3.2.1. Содержание, продолжительность и максимальный срок выполнения административного действия:

Лечащий врач устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность. Срок исполнения данной административной процедуры не должен превышать 20 минут.

Далее лечащий врач предоставляет документы для рассмотрения на заседании врачебной комиссии, врачебная комиссия осуществляет осмотр пациента, устанавливает наличие данных, подтверждающих стойкое нарушение функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами. Врачебная комиссия выдает заявителю направление на прохождение необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий. Срок прохождения пациентом необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий не должен превышать 20 дней.

3.2.2. Критерии принятия решений в рамках административного действия: наличие медицинских показаний для выдачи гражданам направления на прохождение МСЭ.

3.2.3. Способ фиксации результата выполнения административного действия: оформление гражданам направления на прохождение МСЭ установленной формы

3.2.4. Получение пациентом сведений о ходе выполнения услуги: запись в медицинской карте амбулаторного больного о выдаче направления на прохождение МСЭ и приложения копии направления на прохождение МСЭ к медицинской карте амбулаторного больного (пациента).

IV. Формы контроля за исполнением регламента.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги «Выдача гражданам государственными учреждениями здравоохранения направлений на прохождение МСЭ», а также принятием ими решений:

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений, осуществляет:

- заведующий диспансерным отделением;
- заместитель главного врача по медицинской части;
- главный врач ГКУЗ «Сахоблпсихбольница»

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.2. По результатам текущего контроля и проведенных проверок в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента виновные должностные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) организаций, предоставляющих услугу, а также из должностных лиц.

5.1. Пациент имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностного лица и решений, принятых в ходе исполнения услуги, а также

обжалование в судебном порядке в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможности обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе исполнения услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок не является для заявителей обязательным.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются неправомерные действия (бездействие) должностного лица, уполномоченного на предоставление услуги, а также принимаемые им при предоставлении услуги решения.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются обращения пациента в письменной произвольной форме либо обращения на личном приеме.

5.4. Требования к письменной форме обращения (жалобе):

В письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке должны быть указаны:

- фамилия имя отчество пациента, его адрес постоянной (временной) регистрации ;
- наименование государственного учреждения здравоохранения,
- решение, действие (бездействие) должностного лица, которые обжалуются;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его

права;

- сведения о способе информирования о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения (жалобы);

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в обоснование своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

5.5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе исполнения услуги:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же учреждение

или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, лицо вправе вновь направить обращение.

5.6. Пациент имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.7. При обращении в письменной форме жалоба (обращение) подлежит регистрации в соответствии с правилами делопроизводства, срок рассмотрения жалобы (обращения) не должен превышать 30 дней со дня регистрации жалобы (обращения).

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, при этом необходимо уведомить о продлении срока рассмотрения обращения заявителя.

5.8. Результатом досудебного (несудебного) обжалования являются:

- признание жалобы обоснованной и устранение выявленных нарушений, о чем уведомляется пациент в письменной форме;

- признание жалобы необоснованной с направлением пациенту мотивированного отказа в удовлетворении жалобы.

Приложение к регламенту предоставления
ГКУЗ 2Сахоблпсихбольница» услуги
«Выдача гражданам государственными
учреждениями здравоохранения
направлений на прохождение
медико-социальной экспертизы»

Блок-схема. Предоставление услуги «Выдача гражданам государственными учреждениями здравоохранения направлений на прохождение медико-социальной экспертизы»

Обращение заявителя к врачу ГКУЗ 2Сахоблпсихбольница»

↓

Осмотр пациента, установка данных, подтверждающих стойкое нарушение функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами. Врачебная комиссия учреждения выдает заявителю направление на прохождение необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий. Срок прохождения пациентом необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий не должен превышать 20 дней.

↓

Оформление э направления на прохождение медико-социальной экспертизы
Срок не должен превышать 30 дней от момента выдачи заявителю направления на прохождение необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий для установления данных, подтверждающих стойкое нарушение функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами.

↓

Передача направления на прохождение медико-социальной экспертизы в бюро МСЭ.
(срок в день оформления гражданину направления на прохождение МСЭ по медицинским показаниям в учреждении или не позднее 18 часов с момента оформления гражданину направления на прохождение МСЭ)