

**Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения
МУРМАНСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ЦЕНТР
им. Н. И. Пирогова ФМБА России
(ФГБУЗ ММЦ им. Н.И. Пирогова ФМБА России)**

П Р И К А З

15.03.2019

МУРМАНСК

№ **01-73**

Об утверждении Порядка по предоставлению поликлиникой ФГБУЗ ММЦ им. Н. И. Пирогова ФМБА России медицинских услуг населению Мурманской области.

В целях обеспечения конституционных прав граждан на получение медицинской помощи на территории Мурманской области и повышения требований к качеству и доступности предоставления оказываемых услуг и в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок по предоставлению медицинской услуги «Оказание первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» Мурманской области.
2. Приказ ММЦ № 01-31 от 09.01.2019г считать утратившим силу.
3. Контроль за исполнением настоящего Порядка возложить на заведующую поликлиникой - Островскую Т.С.

Директор



О.Г. Минин

**ПОРЯДОК по предоставлению медицинской услуги
«Оказание первичной медико-санитарной помощи взрослому
населению»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок определяет процедуру предоставления амбулаторно-поликлинической медицинской помощи (далее – Услуги) населению на территории Мурманской области, сроки и порядок оказания Услуги.

1.2. Порядок разработан в целях:

1.2.1. Обеспечения конституционных прав граждан на получение бесплатной медицинской помощи на территории Мурманской области;

1.2.2. Повышения качества оказания и доступности Услуги;

1.2.3. Создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при оказании Услуги;

1.2.4. Определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении Услуги населению Мурманской области.

1.3. Исполнителем Услуги является поликлиника ФГБУЗ ММЦ им. Н. И. Пирогова ФМБА России (далее – ММЦ), ведущая амбулаторно-поликлинический, консультативный, консультативно-диагностический, профилактические приемы. Услуга оказывается при обращении граждан в Учреждение при состояниях, вызванных внезапными заболеваниями, обострением хронических заболеваний, в целях профилактического осмотра, при беременности и при других обстоятельствах, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи.

1.4. Порядок разработан в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011г. №323-ФЗ;
- Федеральный закон «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г. №326-ФЗ;
- Приказ МЗ РФ № 121н от 11.03.2013г. Об утверждении требований к организации и выполнению работ (услуг) при оказании первичной медико-санитарной, специализированной (в том числе высокотехнологичной), скорой (в том числе скорой специализированной), паллиативной медицинской помощи, оказании медицинской помощи при санаторно-курортном лечении, при проведении медицинских экспертиз, медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий в рамках оказания

медицинской помощи, при трансплантации (пересадке) органов и (или) тканей, обращении донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях.

- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 10.12.2018 г. N 1506 "О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2019 год и на плановый период 2020 и 2021 годов";

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.04.2012 N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи";

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

- Закон Мурманской области от 24.12.2018г. № 2329-01-ЗМО «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Мурманской области на 2019 г. и плановый период 2020г и 2021годов»

- Лицензией № ФС-51-01-001047 от 31 января 2018 г. на осуществление медицинской деятельности (с приложениями), выданная Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения.

- иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Мурманской области, регламентирующие оказание медицинской помощи.

1.5. Цель оказания Услуги: оказание первичной медико-санитарной помощи в условиях ММЦ, оказание первичной медико-санитарной помощи на дому, профилактические осмотры.

1.6. На получение Услуги имеют право: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее – заявители), и/или лица, имеющие право в соответствии с законодательством РФ либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством РФ, полномочиями выступать от их имени.

1.7. Первичная медико-санитарная помощь в Учреждении может оказываться населению:

а) в качестве бесплатной - в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам РФ медицинской помощи за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов, а также в иных случаях, установленных законодательством РФ;

б) в качестве платной медицинской помощи и услуги по добровольному медицинскому страхованию - в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи. Оказание платных медицинских услуг осуществляется вне основного приема.

1.8. Результатом предоставления Услуги является:

- а) оказание первичной медико-санитарной помощи в условиях ММЦ;
- б) оказание первичной медико-санитарной помощи на дому.

1.9. Бесплатная медицинская помощь оказывается при предоставлении:

- документа, удостоверяющего личность;
- полиса обязательного медицинского страхования с указанием даты и номера договора страховой организации со страхователем, продлением срока действия договора на текущий год, наличием отметки амбулаторно-поликлинического учреждения о прикреплении к нему пациента.

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов или имеющим документы, оформленные ненадлежащим образом, медицинская помощь оказывается при неотложных состояниях и экстренных до минования угрозы жизни пациента или здоровью окружающих.

2. Требования к порядку предоставления Услуги

2.1. Основанием для предоставления Услуги является: личное обращение гражданина, направление другого медицинского учреждения, не противоречащее действующему законодательству, вызов врача на дом (состояния, требующие медицинской помощи, но не имеющие угрозы жизни).

2.2. Порядок информирования о правилах предоставления услуги:

2.2.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), графике работы, адресах электронной почты ММЦ. Данные размещены:

- на тематическом/официальном информационном портале/сайте Учреждения
- на информационных стендах, расположенных в регистратуре поликлиники, информационных стендах отделений поликлиники, на электронных мониторах, расположенных на 1 и 2 этажах поликлиники

2.2.2. Информирование осуществляется с использованием: средств телефонной связи; сети Интернет, в том числе, средств массовой информации; печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.); информационных стендов; через терминал в поликлинике ММЦ путем самозаписи.

2.2.3. Требования к информационным стендам поликлиники ММЦ:

а) адрес, графики работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты, по которым заявитель может получить информацию, необходимую для предоставления Услуги;

б) извлечения из текста настоящего Порядка;

в) виды медицинской помощи, оказываемой бесплатно в рамках Программы государственных гарантий на текущий год и условия их предоставления;

- г) перечень оказываемых платных услуг, стоимость и условия их получения;
- д) перечень специалистов, ведущих прием;
- е) перечень категорий лиц, имеющих право на обслуживание вне очереди;
- ж) перечень необходимых документов для оказания медицинской помощи в ММЦ и при направлении на консультацию в другие медицинские учреждения;
- з) бланки и образцы письменного обращения получателя Услуги (его законного представителя);
- и) основания для отказа в предоставлении услуги;
- к) порядок получения консультаций по вопросам предоставления услуги;
- л) информация о порядке получения услуги в электронной форме;
- н) наличие информации об органах, осуществляющих контроль и надзор за предоставлением государственной услуги.

2.3. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заявителей, требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан должностные лица ММЦ, участвующие в предоставлении Услуги, подробно и в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения здравоохранения, в которое позвонил гражданин ФИО и должность отвечающего.

-если должностное лицо не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано:
а) предложить заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
б) назначить другое удобное для посетителя время для консультации;

- должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное консультирование, должно принять все необходимые меры для ответа, в том числе с привлечением других должностных лиц.

Письменные разъяснения даются по желанию заявителя в течение 30 рабочих дней с момента регистрации обращения в ММЦ. Руководитель ФГБУЗ ММЦ им. Н. И. Пирогова ФМБА России (далее – ММЦ), либо лицо его замещающее, определяют исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

2.4. Условия и сроки предоставления Услуги

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

- оказание первой (доврачебной, врачебной, специализированной) медицинской помощи больным при острых заболеваниях и обострениях хронических заболеваний, травмах, отравлениях;

- 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;

- проведение лабораторных, инструментальных исследований, лечебных процедур, амбулаторных операций;

- клинико-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;

- проведение плановой или по эпидемиологическим показаниям вакцинации населения;

- установление медицинских показаний и направление в другие учреждения государственной системы здравоохранения для получения специализированных видов медицинской помощи.

2.4.2. Первичной медико-санитарной помощью в ММЦ является:

- плановая;

- неотложная;

- медицинская помощь на дому;

- медицинская помощь в дневном стационаре.

2.4.3. Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь предоставляется с учетом следующих условий:

- прикрепление к ММЦ лиц в соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации от 21 августа 2006 №1156-р «Об утверждении перечня организаций и перечня территорий, подлежащих обслуживанию ФМБА России», выбор застрахованным лицом врача, в том числе врача общей практики и участкового (с учетом согласия этого врача), а также выбор медицинской организации в соответствии с договором обязательного медицинского страхования;

- запись на прием к врачу осуществляется: по телефону через колл-центр, при личном обращении в поликлинику, посредством инфо-киоска, расположенного в холле поликлиники, через сайт организации, в виде онлайн – заявки;

- оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должны превышать 2 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;

- приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), врачами-педиатрами участковыми не должны превышать 24 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
- проведения консультаций врачей-специалистов не должны превышать 14 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 должны превышать 14 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 должны превышать 30 календарных дней со дня назначения, а для пациентов с онкологическими заболеваниями – 14 календарных дней со дня назначения.

В целях своевременного направления к «узким специалистам» ведется «Журнал ожидания» в медицинской информационной системе «Медиалог». Ведется фиксация сроков регистрации пациентов и фактического направления к специалистам или на исследование. Ведется контроль за соблюдением сроков предоставления медицинских услуг.

Прием больных осуществляется по предварительной записи, а также без записи при возникновении неотложных или экстренных состояний. Все медицинские регистраторы ММЦ прошли сертификационный цикл обучения, позволяющий правильно оценить жалобы пациента, обратившегося в регистратуру поликлиники.

Время ожидания приема - не более 20 минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании неотложной помощи пациенту или проводится осмотр сложного

2.4.4. Условия получения консультации в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Мурманской области в другом лечебном учреждении (не по месту прикрепления пациента):

- направление от лечащего врача поликлиники прикрепления. Направление должно быть оформлено на бланке лечебного учреждения, оформленного в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области № 458 от 30.06.2016г. за подписью лечащего врача и заверенного

печатью лечебного учреждения. В направлении должна содержаться информация о плановости или экстренности консультации;

- выписка из амбулаторной карты с результатами клинико-лабораторных исследований или копия амбулаторной карты (копия амбулаторной карты предоставляется по заявлению пациента);

- паспорт, полис ОМС и СНИЛС для жителей РФ;

- запись на консультации к врачу в сторонние ЛПУ осуществляется согласно приказу Министерства здравоохранения Мурманской области № 452 от 29.06.2016г. в регистратуре ММЦ по электронной заявке через АРМ

Результат консультации оформляется выпиской или вносится в амбулаторную карту пациента.

2.4.5. Предоставление амбулаторной помощи по неотложным показаниям, а именно: острые и внезапные ухудшения в состоянии здоровья, высокая температура (38 градусов и выше); острые и внезапные боли любой локализации;

судороги; нарушения сердечного ритма; кровотечения; иные состояния заболевания; отравления; травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача, обеспечиваются на следующих условиях:

- прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи;

- осуществляется экстренный прием всех обратившихся, независимо от прикрепления пациента к ММЦ.

Экстренная и неотложная помощь в праздничные и выходные дни осуществляется скорой помощью, дежурными врачами ММЦ в приемном отделении.

Гражданам, не имеющим полиса ОМС бесплатно неотложная помощь оказывается в день обращения, в ходе которого решается вопрос о необходимости дальнейшего лечения в условиях стационара или в амбулаторно-поликлинических условиях.

При отсутствии показаний для госпитализации дальнейшие приемы и консультации незастрахованным гражданам оказываются по договорам на платной основе.

2.4.6. Медицинская помощь на дому обеспечивается участковой врачами (врачами общей практики, врачами терапевтами), и оказывается в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья, тяжелых хронических заболеваний (при невозможности передвижения пациента);

- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

- при патронаже беременных женщин и женщин в течение послеродового периода;

- иные случаи оказания медицинской помощи на дому могут быть установлены действующим законодательством.

Время ожидания медицинского работника не должно превышать 8 часов с момента вызова.

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.

В случае обращения основанием для отказа в предоставлении Услуги может являться:

- отсутствия приема специалиста необходимого профиля в ММЦ;

При отсутствии необходимого специалиста гражданин может быть направлен в другое лечебное учреждение после осмотра врачом-терапевтом участковым.

2.6. Требования к помещениям предоставления Услуги.

Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям к размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации лечебно-профилактических учреждений (Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.3.1375-03).

2.7. Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются населению в соответствии с Законом Мурманской области от 24.12.2018г. № 2329-01-ЗМО «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Мурманской области на 2019 г. и плановый период 2020г и 2021годов» .

Оплата медикаментов и изделий медицинского назначения при амбулаторном лечении, за исключением случаев оказания неотложной медицинской помощи в поликлинике и на дому, производится за счет личных средств граждан (кроме категории граждан, имеющих льготы по лекарственному обеспечению).

3. Административные процедуры

3.1. Оказание Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- запись на прием 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, в том числе временной утраты трудоспособности;

- 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 коррекции лечения;

- проведение консультаций специалистов при наличии показаний и согласно медицинским стандартам;
- контроль клинико-лабораторных данных и данных инструментальных обследования по мере необходимости;
- проведение врачебной комиссии (ВК) в случаях, предусмотренных приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012г. № 502н «Об утверждении Порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».
- выписка пациента с оформлением документации и выдачей на руки больному документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность.

3.2. Последовательность действий административной процедуры:

Действия	Отв.лицо	Мах срок
Запись на прием к врачу, подготовка медицинской документации (проверка персональных данных пациента) консультации граждан по вопросам обслуживания и режиму работы поликлиники, отбор и направление на прием к врачу для оказания медицинской помощи	Работники регистратуры,	При обращении
Осмотр врачом поликлиники, определение состояния больного, наличия показаний к амбулаторному или стационарному лечению, плана обследования и лечения	Врач ММЦ	Не более 2 ч
Проведение лабораторных, инструментальных методов исследования	Работники соответствующих подразделений по направлению лечащего врача	До 7 дней
Оказание консультативных услуг	Специалисты ММЦ	В процессе лечения
Экспертиза временной нетрудоспособности	Лечащий врач	В течение рабочего дня
Оформление выписок по требованию пациента или его родителей (опекунов)	Лечащий врач, Заведующий отделением	В течение 7-14 дней

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРЯДКА

4.1 Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами:

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений должностными лицами,

ответственными за принятие решения по приему заявок (записи) на прием к врачу, осуществляется ответственным лицом.

4.1.2. Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований Порядка закреплена в должностных инструкциях, утверждаемых директором ММЦ, исходя из прав и обязанностей ММЦ по предоставлению услуги.

4.1.3. Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо, ответственное за прием, проверку и регистрацию документов, несет персональную ответственность за соблюдение требований к составу предъявляемых заявителем документов и правильность выполнения процедур по их приему.

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении услуги или об отказе в ее предоставлении, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

4.1.4. В тридцатидневный срок с момента поступления в ММЦ обращения от граждан, их объединений или организаций, обратившимся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.