|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №4  К приказу главного врача  ГБУЗ СК «Ессентукская ГКБ  от 16.03.2018г. №110 |

**Регламент**

**предоставления платных услуг по оказанию медицинской помощи**

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставлен на оказание платных услуг медицинской помощи (далее - Регламент) устанавливает правила предоставления Государственным бюджетным ГБУЗ СК «Ессентукская городская клиническая больница» Ставропольского края «Ессентукская городская клиническая больница» (далее - учреждения здравоохранения) платных услуг по оказанию медицинской помощи (далее - платная услуга).

1.2. Целью разработки настоящего Регламента является повышение качества и доступности предоставления медицинских услуг, а так же создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении платных услуг, определение последовательности действий должностных лиц учреждения здравоохранения.

1.3. Основные принципы предоставления платных услуг:

- правомерность предоставления платных услуг;

- заявительный порядок обращения за предоставлением платных услуг;

- открытость учреждений здравоохранения, предоставляющих платные услуги;

- доступность обращения за предоставлением платных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.4. Сферой действия настоящего Регламента являются отношения, возникающие между заявителем (его законным представителем) и ГБУЗ СК «Ессентукская городская клиническая больница», связанные с предоставлением платных услуг .

1.5. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении платных услуг:

1.5.1. При предоставлении платных услуг учреждения здравоохранения взаимодействует с заявителем путём организации личного приёма, посредством размещения информации о предоставлении платных услуг на официальном сайте и информационных стендах учреждений здравоохранения.

Учреждения здравоохранения должны быть оборудованы информационными стендами (вывесками) для предоставления заинтересованным лицам следующих сведений о себе:

- наименование учреждения здравоохранения;

- место нахождения и юридический адрес учреждения здравоохранения;

- подробное расписание работы всех специалистов и администрации учреждения здравоохранения;

- список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс (при наличии);

- текст настоящего регламента.

1.5.2. должно обеспечить сохранение в тайне информации о факте обращения заявителя в учреждение здравоохранения.

1.6. Заявители имеют право на:

1.6.1. Вежливое и оперативное обслуживание в учреждении здравоохранения.

1.6.2. Получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления платных услуг.

1.6.3. Досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий в процессе получения платных услуг.

1.7. ГБУЗ СК «Ессентукская городская клиническая больница» вправе получать от иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций документы и информацию, необходимые для предоставления платных услуг.

1.8. ГБУЗ СК «Ессентукская городская клиническая больница» обязано:

1.8.1. Обеспечить повышение качества предоставления платных услуг.

1.8.2. Соблюдать предусмотренные законодательством и настоящим регламентом сроки.

1.8.3. Не требовать от заявителей предоставление документов, не предусмотренных законодательством и настоящим регламентом.

1.8.4. Исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями Федерального законодательства, административными регламентами и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения по организации предоставления платных услуг.

2. Стандарт предоставления платных услуг

2.1. Наименование платных услуг - оказание медицинской помощи

2.2. Платные услуги предоставляется следующими Структурными подразделениями:

2.2.1. Гастроэнтерологическое отделение 5 этаж терапевтического корпуса телефон - 8 (7934 2-65-35, 2-64-65; часы приёма граждан: среда с 12-00 до 15-54,

2.2.2. Терапевтическое отделение 4 этаж терапевтического корпуса телефон - 8 (7934) 2-60-84, 2-63-18, 2-62-96; часы приёма граждан: понедельник-пятница с 11-00 до 14-54, суббота, воскресенье - выходной.

2.2.3. Неврологическое отделение 3 этаж терапевтического корпуса телефон - 8 (7934) 2-58-77; часы приёма граждан: понедельник-пятница с 11.00 до 12-57, суббота, воскресенье - выходной.

2.2.4. Эндокринологическое отделение 5 этаж терапевтического корпуса телефон - 8 (7934) 2-60-84, 2-63-18, 2-62-96; часы приёма граждан: понедельник-пятница с 11-00 до 14-54, суббота, воскресенье - выходной.

2.2.4. Кардиологическое отделение 2 этаж терапевтического корпуса телефон - 8 (7934) 2-57-01; часы приёма граждан: понедельник-пятница с 14.00 до 15-57, суббота, воскресенье - выходной.

2.2.5. Офтальмологическое отделение 5 этаж хирургического корпуса телефон - 8 (7934) 2-75-00, 2-79-81, 2-80-45; часы приёма граждан: понедельник-пятница с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00, суббота, воскресенье - выходной.

2.2.6. Хирургическое отделение №1 3 этаж хирургического корпуса телефон - 8 (7934) 2-78-05, 2-67-13, 2-80-93; часы приёма граждан: понедельник-пятница с 8.00 до 9-57, суббота, воскресенье - выходной.

2.2.7. Хирургическое отделение №2 4 этаж хирургического корпуса телефон - 8 (7934) 2-27-56. 2-80-94, 2-80-61, 2-39-04, часы приёма граждан: детский хирург понедельник-пятница с 14.00 до 15-57, суббота, воскресенье – выходной: сосудистый хирург понедельник-пятница с 14.00 до 15-57, суббота, воскресенье – выходной: врач –хирург оториноларинголог понедельник-пятница с 13.30 до 14-27, суббота, воскресенье – выходной

2.2.8. Хирургическое отделение № 3 5 этаж терапевтического корпуса телефон - 8 (7934) 2-83-08; часы приёма граждан: понедельник-пятница с 13.00 до 14.57, суббота, воскресенье - выходной.

2.2.9. Урологическое отделение 4 этаж хирургического корпуса телефон - 8 (7934) 2-80-61; часы приёма граждан: понедельник-пятница с 12.00 до 13.57, суббота, воскресенье - выходной.

2.2.10. Травматологическое отделение 2 этаж хирургического корпуса телефон - 8 (7934) 2-56-49; часы приёма граждан: понедельник-пятница с 9.00 до 10.57, суббота, воскресенье- выходной. врач стоматолог телефон 8(7934) 2-56-49 понедельник-пятница с 11.00 до 12.57, суббота, воскресенье- выходной.

2.2.11. Нейрохирургическое отделение телефон - 8 (7934) 2-80-42; часы приёма граждан: понедельник-пятница с 10.00 до 11.57, суббота, воскресенье - выходной.

2.2.12. Консультативная поликлиника 1 этаж хирургического корпуса телефон - 8 (7934) 2-29-03; часы приёма граждан: понедельник-пятница с 8.00 до 16.00,перерыв с12.00-12.30 суббота, воскресенье - выходной.

2.3. Заявителями являются физические лица: население РФ, постоянно либо временно проживающее на территории города-курорта Ессентуки и обратившегося в ГБУЗ СК «Ессентукская городская клиническая больница» с запросом о предоставлении медицинской помощи по платным услугам.

2.4. Результатом предоставления платных услуг является: оказание медицинской помощи, консультативно-диагностической помощи и лабораторно-инструментальные методы исследования.

2.5. Платная услуга предоставляется согласно установленного у заявителя диагноза в течение периода, Платные медицинские услуги оказываются на основании договора и квитанции об оплате.

2.6. Правовые основания для предоставления платных услуг:

- Гражданский кодекс РФ;

- Бюджетный кодекс РФ;

- Налоговый кодекс РФ;

- Закон РФ от 07.02.92 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; (в ред. Федеральных законов от (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ,

от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ, от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 03.06.2009 N 121-ФЗ, от 23.11.2009 N 261-ФЗ, от 27.06.2011 N 162-ФЗ, от 18.07.2011 N 242-ФЗ, от 25.06.2012 N 93-ФЗ, от 28.07.2012 N 133-ФЗ, от 02.07.2013 N 185-ФЗ, от 21.12.2013 N 363-ФЗ, от 05.05.2014 N 112-ФЗ, от 13.07.2015 N 233-ФЗ))

- Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

- Федеральный закон № 326-ФЗ от 29.11.2010 г. «Об обязательном медицинском страховании граждан в РФ»;

- Постановление Правительства РФ № 1006 от 04.10.12 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

- Постановление Правительства РФ от 12.12.2012 г. № 1152 «Об утверждении Положения о Государственном контроле и безопасности медицинской деятельности»

- Постановление Правительства Ставропольского края от 25 декабря 2015 года №582-п «Об утверждении программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Ставропольского края на 2016 год.»

- Постановление Правительства Российской Федерации от 06.03.2013 г. № 186 «0б утверждении правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации».

- Приказ Министерства Здравоохранения Ставропольского края от 02.04.2014 г. № 14-05/218 «Об утверждении Методических рекомендаций по порядку предоставления платных медицинских услуг медицинскими организациями государственной системы здравоохранения»

- Приказ Федеральной службы государственной статистики от 23.07.2009 г. № 147 «Об утверждении указаний по заполнению в формах федерального статистического наблюдения показателя «Объем платных услуг населению

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 1631-н «Об утверждении порядка определении цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемыми медицинскими организациями, являющимися бюджетными и казенными государственными учреждениями находящимися в ведении министерства здравоохранения Российской Федерации»

- Приказ Министерства здравоохранения Ставропольского края от 30.06.2011 г. № 01-05/479 «Об утверждении Порядка составления и утверждения плана финансово- хозяйственной деятельности государственных бюджетных и автономных учреждений».

- Приказ Министерства здравоохранения Ставропольского края от 30.06.2011 г. №01-05/477 «Об утверждении порядка определения платы для физических и юридических лиц за услуги (работы), относящиеся к основным видам деятельности государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении министерства здравоохранения Ставропольского края, оказываемые ими сверх установленного государственного задания»

- Положение об оплате труда работников, занятых оказанием платных медицинских услуг государственного бюджетного учреждения здравоохранения Ставропольского края «Ессентукская городская клиническая больница»;

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления платных услуг:

- документ, удостоверяющий личность;

2.8. Основанием для отказа в предоставлении платных услуг являются:

2.8.1. Отсутствие в учреждения здравоохранения лицензии на медицинскую деятельность.

2.8.2. Отсутствие в штате учреждения здравоохранения врача по выявленному диагнозу.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении платных услуг в амбулаторно-поликлинических условиях составляет 1 день и при получении результата предоставления платных услуг 1 день.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении платных услуг в стационарных условиях составляет 1 день и при получении результата предоставления платных услуг 1 день.

2.10. Регистрация запроса заявителя о предоставлении платных услуг осуществляется в день обращения в учреждение здравоохранения.

2.11. Требования к помещению, в котором предоставляется платные услуги.

Помещение, в котором предоставляется платные услуги, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям к размещению, устройству, оборудованию организаций, осуществляющих медицинскую деятельность, утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18.05.2010 №58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

Места ожидания в очереди на предоставление платных услуг должны быть оборудованы стульями, скамьями.

2.12. Показатели доступности и качества платных услуг :

2.12.1. Соблюдение ГБУЗ СК «Ессентукская городская клиническая больница» сроков предоставления платных услуг .

2.12.2. Наличие у учреждения здравоохранения разнообразных способов информирования заявителя о предоставляемой платной услуге.

2.12.3. Простота и ясность донесения ГБУЗ СК «Ессентукская городская клиническая больница» информации до заявителя о предоставляемой платной услуге.

2.12.4. Отсутствие обоснованных жалоб по предоставлению платных услуг .

3. Состав, последовательность и сроки выполнения действий, требования к порядку их выполнения

3.1. Для получения платных услуг заявитель лично обращается в ГБУЗ СК «Ессентукская городская клиническая больница» с запросом о предоставлении платных услуг.

3.2. Состав платных услуг включает в себя выполнение следующих действий (административных процедур):

3.2.1. При предоставлении платных услуг, консультативно-диагностической помощи предоставляются в условиях при постановке заявителя на учёт должностное лицо учреждения здравоохранения обязано:

1) произвести осмотр заявителя и забор необходимых биологических сред заявителя для проведения лабораторных анализов;

2) в соответствии с утвержденными стандартами оказания медицинской помощи направить на инструментальные диагностические исследования, консультацию к врачам-специалистам;

3) оценить факторы риска, заполнить медицинскую документацию;

4) после проведённого обследования установить диагноз, составить план мероприятий по профилактике осложнений медицинской помощи;

5) довести до сведения заявителя информацию о поведении во время операционных вмешательств (гигиена, питание, режим труда и отдыха, физические нагрузки);

В процессе предоставления платных услуг должностное лицо учреждения здравоохранения обязано:

1) результаты инструментального и лабораторного исследований, консультаций специалистов, своевременно вносить в медицинскую документацию;

2) направлять заявителя, имеющего патологии при исследованиях, на консультативный прием специалистов;

3.2.2. При предоставлении платных услуг в стационарных условиях:

1) для получения платных услуг заявитель в соответствии с выданным в консультативной поликлинике подразделении учреждения здравоохранения ему направлением лично обращается в приёмное отделение учреждения здравоохранения;

2) на каждого заявителя в приёмном отделении учреждения здравоохранения оформляется медицинская документация;

3) должностные лица учреждения здравоохранения знакомят заявителя с режимом работы стационара, порядком оказания платных услуг , дают разъяснения по возникшим у заявителя вопросам. После осмотра и получения информации о состоянии здоровья, заявитель в письменном виде подтверждает своё согласие (отказ) на оказание платных услуг;

4) при предоставлении платных услуг должностное лицо учреждения здравоохранения обязано: производить осмотр заявителя; вести динамическое наблюдение за состоянием здоровья заявителя, назначать заявителю необходимые диагностические и лечебные мероприятия; производить соответствующую коррекцию плана ведения и лечения; оценивает наличие показаний послеоперационной реабилитации заявителя; составляет индивидуальный план обследования и послеоперационной реабилитации;

5) должностные лица учреждения здравоохранения не вправе осуществлять медицинское вмешательство связанное с нарушением целостности кожного покрова заявителя при отсутствии информированного добровольного согласия заявителя (его законного представителя в случае если заявителю не исполнилось 15 лет, или недееспособности заявителя);

6) по завершению оказания заявителю медицинской помощи в стационарных условиях, должностное лицо учреждения здравоохранения должно выдать документ, удостоверяющий факт временной нетрудоспособности, в порядке установленном действующим законодательством;

7) в случае нарушения заявителем правил внутреннего распорядка учреждения здравоохранения, приводящих к ущемлению прав других граждан, он может быть выписан до окончания срока плановой госпитализации, при условии отсутствия угрозы для жизни и здоровью заявителя;

8) по завершению предоставления платных услуг ГБУЗ СК «Ессентукская городская клиническая больница» заявителю предоставляется выписка из медицинской карты об оказанном виде и объеме медицинской помощи.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению платных услуг, а также принятием решений ответственными лицами осуществляют руководитель (заместители руководителя) учреждения здравоохранения, в непосредственном подчинении которых, находятся специалисты ответственные за предоставление платных услуг.

4.2. Контроль за ГБУЗ СК «Ессентукская городская клиническая больница» осуществляет Министерство Здравоохранения Ставропольского края.

4.3. Надзор за исполнением законов и за соблюдением прав и свобод человека и гражданина при осуществлении ГБУЗ СК «Ессентукская городская клиническая больница» медицинской деятельности осуществляют органы прокуратуры.

4.4. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления платных услуг осуществляются Министерством Здравоохранения Ставропольского края.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением платных услуг (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.5. Должностные лица учреждения здравоохранения несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Контроль за предоставлением платных услуг может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путём направления в адрес учреждения здравоохранения:

1) предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление платных услуг;

2) сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе должностных лиц учреждения здравоохранения;

3) жалоб по фактам нарушения должностными лицами учреждения здравоохранения прав, свобод или законных интересов граждан.

4.7. Проведение мониторинга применения настоящего Регламента осуществляется ГБУЗ СК «Ессентукская городская клиническая больница» в порядке, установленном распоряжением Министерства Здравоохранения Ставропольского края.

4.8. С учётом результатов мониторинга применения настоящего административного регламента, проводимого в постоянном режиме ГБУЗ СК «Ессентукская городская клиническая больница», осуществляется внесение изменений в настоящий административный регламент.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия), предоставляющего платные услуги, а также должностных лиц

5.1. Действия (бездействия) должностных лиц учреждений здравоохранения, повлекшие за собой нарушение прав заявителя при предоставлении платных услуг, может быть обжаловано заявителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявители вправе обжаловать действие (бездействие), решение, принятое при предоставлении платных услуг, в досудебном (внесудебном) порядке:

5.2.1. Главному врачу учреждения здравоохранения (адрес, телефон 357600 Ставропольский край г. Ессентуки ул. Октябрьская, 464 тел 2-06-76, 2-59-01 настоящего регламента).

5.2.2. Министру Министерства Здравоохранения Ставропольского края (адрес, телефон Ставропольский край г. Ставрополь, ул. Маршала Жукова 42/311 тел. 8-8652-26-70-15 факс- 8-8652-26-75-60)

5.3. В жалобе указываются:

а) фамилия, имя, отчество заявителя (либо фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя - в случае обращения с жалобой представителя);

б) полное наименование юридического лица (в случае обращения организации);

в) контактный телефон, почтовый адрес;

г) предмет жалобы;

д) личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) и дата.

5.4. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых документов.

5.5. Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не должна содержать нецензурных выражений.

5.6. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня её регистрации.

5.7. Если в результате рассмотрения требования жалобы признаны обоснованными, то принимается решение об удовлетворении требований изложенных в жалобе. Заявителю даётся ответ о принятых мерах.

5.8. Если в ходе рассмотрения жалобы требования признаны необоснованными, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения жалобы с указанием причин признания жалобы необоснованной.

5.9. Заявление об обжаловании действий (бездействий) учреждения здравоохранения, либо его должностных лиц подлежит рассмотрению должностным лицом Министерства Здравоохранения СК в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.10. Заявители вправе обжаловать действия (бездействия), решения, принятые при предоставлении платных услуг в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации: