



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 7 сентября 2017 года

№ 376

г. Ижевск

### Об утверждении требований к качеству государственных услуг, оказываемых в сфере здравоохранения

Правительство Удмуртской Республики **постановляет:**

Утвердить прилагаемые:

- 1) требования к качеству государственной услуги «Первичная медико-санитарная помощь, не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования»;
- 2) требования к качеству государственной услуги «Специализированная медицинская помощь (за исключением высокотехнологичной медицинской помощи), не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования»;
- 3) требования к качеству государственной услуги «Скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь (включая медицинскую эвакуацию), не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования», а также оказание медицинской помощи при чрезвычайных ситуациях»;
- 4) требования к качеству государственной услуги «Санаторно-курортное лечение»;
- 5) требования к качеству государственной услуги «Услуги по обеспечению при амбулаторном лечении лекарственными препаратами лиц, для которых соответствующее право гарантировано законодательством Российской Федерации»;
- 6) требования к качеству государственной услуги «Паллиативная медицинская помощь»;
- 7) требования к качеству государственной услуги «Высокотехнологичная медицинская помощь, не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования».

Исполняющий обязанности **Председателя**  
Правительства Удмуртской Республики



**Я.В. Семенов**

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Удмуртской Республики  
от 7 сентября 2017 года № 376

**ТРЕБОВАНИЯ**  
**к качеству государственной услуги «Первичная медико-санитарная**  
**помощь, не включенная в базовую программу обязательного**  
**медицинского страхования»**

I. Общие положения

1. Настоящие требования к качеству государственной услуги «Первичная медико-санитарная помощь, не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования» (далее – Требования), являются обязательными при оказании государственной услуги по оказанию первичной медико-санитарной помощи, не включенной в базовую программу обязательного медицинского страхования (далее – государственная услуга).

2. Государственная услуга, на которую распространяются настоящие Требования, оказывается и выполняется медицинскими организациями Удмуртской Республики (далее – Исполнитель) за счет средств бюджета Удмуртской Республики.

II. Наименование государственной услуги

3. Наименование государственной услуги: «Первичная медико-санитарная помощь, не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования».

III. Категории потребителей государственной услуги

4. Потребителями государственной услуги являются граждане Российской Федерации, лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации (далее – Потребитель).

IV. Требования к Исполнителю государственной услуги

5. Государственная услуга оказывается в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», уставом Исполнителя государственной услуги и лицензией на осуществление медицинской деятельности,

предусматривающей выполнение услуг по оказанию первичной медико-санитарной помощи.

#### V. Требования к условиям оказания государственной услуги с учетом ее специфики

Требования к процессу оказания государственной услуги и обеспечению информирования Потребителей государственной услуги о процессе ее оказания

6. Информацию о порядке оказания государственной услуги можно получить:

непосредственно по месту нахождения Исполнителя, в том числе на информационном стенде, в месте оказания государственной услуги;

с использованием средств телефонной связи;

с использованием средств электронного информирования:

1) на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) путем направления запроса на адрес электронной почты Исполнителя.

7. Исполнитель обеспечивает размещение на информационном стенде следующей информации:

о Территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Удмуртской Республики;

о составе услуг, оказываемых в медицинской организации Удмуртской Республики (в том числе платных медицинских услуг с указанием цен);

об адресах и телефонах Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Удмуртской Республике, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Удмуртской Республике;

о режиме приема главным врачом и его заместителями.

8. Исполнитель должен иметь следующие документы:

нормативные правовые акты, регулирующие организацию первичной медико-санитарной помощи, ведение статистического учета и отчетности, внутреннего контроля качества медицинской помощи;

порядки оказания первичной медико-санитарной помощи по профилям заболеваний, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации;

стандарты медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации;

лицензию на осуществление медицинской деятельности по оказанию первичной медико-санитарной помощи.

9. Исполнитель осуществляет оказание государственной услуги в соответствии с режимом работы медицинской организации Удмуртской Республики:

медицинская организация Удмуртской Республики работает не менее

12 часов в день;

прием врачами-специалистами осуществляется не менее 6 дней в неделю; в субботний день прием ведется дежурным врачом.

10. В рамках оказания государственной услуги выполняются диагностические, лечебные, реабилитационные мероприятия в соответствии с утвержденными порядками оказания медицинской помощи и на основе стандартов медицинской помощи, профилем заболевания и фазой его течения, осуществляется выполнение лечебных процедур средним медицинским персоналом.

Наблюдение пациента, которому оказывается помощь в медицинской организации Удмуртской Республики (далее – Пациент) осуществляется лечащим врачом.

Услуга оказывается в амбулаторных условиях.

11. Исполнитель должен иметь в наличии и использовать для обслуживания Пациентов исправное медицинское оборудование, необходимое для диагностики и лечения Пациентов в соответствии со стандартами медицинской помощи.

12. Исполнитель должен быть обеспечен автомобильным транспортом в соответствии с установленными нормами.

13. Обеспечение лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и расходными материалами при амбулаторном лечении производится по рецептам врачей бесплатно в соответствии с законодательством Российской Федерации согласно перечням групп населения и категориям заболеваний, предусмотренным Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Удмуртской Республики.

Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием государственной услуги

14. Государственная услуга оказывается в специально предназначенных либо приспособленных зданиях (помещениях) с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Помещения должны соответствовать требованиям, утвержденным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 18 февраля 2014 года № 58/пр «Об утверждении свода правил «Здания и помещения медицинских организаций. Правила проектирования», в том числе должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: вход в здание должен быть оборудован пандусом и кнопкой вызова для обеспечения доступа в здание.

15. В здании Исполнителя, оказывающего государственную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

кабинеты врачей;

помещения для проведения диагностики;  
 при необходимости помещения для подразделений физиотерапии;  
 служебные и бытовые помещения;  
 гардероб для верхней одежды посетителей;  
 санузлы.

16. Помещения для оказания государственной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

17. Помещения для оказания государственной услуги должны быть оборудованы:

системами теплоснабжения и (или) кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18 – 20<sup>0</sup> С и относительной влажности 40 – 60 %;

установками автоматической пожарной сигнализации;

средствами извещения о пожаре;

первичными средствами пожаротушения;

кнопкой экстренного вызова полиции.

Требования к работникам Исполнителя, оказывающим государственную услугу, и к их взаимодействию с Потребителями государственной услуги

18. Штат Исполнителя должен быть укомплектован необходимым числом медицинских работников в соответствии со штатным расписанием.

19. Оказание государственной услуги осуществляют медицинские работники.

20. Деятельность медицинских работников регламентируется должностными инструкциями, устанавливающими права и обязанности медицинских работников.

21. Для оказания государственной услуги Исполнитель обеспечивает повышение профессионального уровня медицинских работников в соответствии с законодательством Российской Федерации.

22. Руководитель медицинской организации Удмуртской Республики несет полную ответственность за качество оказания государственной услуги.

## VI. Перечень показателей качества государственной услуги

23. Показатели качества государственной услуги:

процент Потребителей, удовлетворенных качеством государственной услуги;

процент обоснованных обращений Потребителей, по которым приняты меры;

соответствие порядкам оказания медицинской помощи и стандартам медицинской помощи.

24. Формула расчета показателей качества государственной услуги и источники информации об их значениях указаны в приложении к Требованиям.

## VII. Требования к организации учета мнения Потребителей государственной услуги о качестве ее оказания

25. Исполнителем ведется журнал регистрации обращений граждан.

26. Обращения граждан рассматриваются в установленные законодательством Российской Федерации сроки, с принятием при необходимости соответствующих мер.

27. Личный прием граждан проводит руководитель медицинской организации Удмуртской Республики в установленное время еженедельно с регистрацией в установленном порядке факта обращения, с принятием решений по результатам приема.

28. Учет мнения Потребителей о качестве государственной услуги может осуществляться путем проведения опроса, анкетирования, а также на сайте Исполнителя путем проведения мониторинга населения по предоставленным государственным услугам.



Приложение  
к требованиям к качеству  
государственной услуги  
«Первичная медико-санитарная  
помощь, не включенная в  
базовую программу  
обязательного медицинского  
страхования»

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**показателей качества государственной услуги**  
**«Первичная медико-санитарная помощь, не включенная в базовую**  
**программу обязательного медицинского страхования»**

Показатель качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
Процент потребителей государственной услуги (далее – Потребитель), удовлетворенных качеством государственной услуги (%)	Ок / О * 100, где: Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством государственной услуги; О – общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов Потребителей
Процент обоснованных обращений Потребителей, по которым приняты меры (%)	Жм/Ж*100, где: Жм – число обоснованных обращений Потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры; Ж – число обоснованных обращений Потребителей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основании анализа обращений Потребителей и сведений о принятых по ним мерах
Соответствие порядкам оказания медицинской помощи и стандартам медицинской помощи (%)	С/Б*100, где: С – число пациентов, пролеченных в соответствии со стандартами медицинской помощи; Б – общее число пролеченных больных	Определяется на основании анализа выполнения стандарта медицинской помощи



**УТВЕРЖДЕНЫ**  
постановлением Правительства  
Удмуртской Республики  
от 7 сентября 2017 года № 376

**ТРЕБОВАНИЯ**  
**к качеству государственной услуги «Специализированная медицинская помощь (за исключением высокотехнологичной медицинской помощи), не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования»**

**I. Общие положения**

1. Настоящие требования к качеству государственной услуги «Специализированная медицинская помощь (за исключением высокотехнологичной медицинской помощи), не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования» (далее – Требования), являются обязательными при оказании специализированной медицинской помощи (за исключением высокотехнологичной медицинской помощи), не включенной в базовую программу обязательного медицинского страхования (далее – государственная услуга).

2. Государственная услуга, на которую распространяются настоящие Требования, оказывается медицинскими организациями Удмуртской Республики (далее – Исполнитель) за счет средств бюджета Удмуртской Республики.

**II. Наименование государственной услуги**

3. Наименование государственной услуги: «Специализированная медицинская помощь (за исключением высокотехнологичной медицинской помощи), не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования».

**III. Категории потребителей государственной услуги**

4. Потребителями государственной услуги являются граждане Российской Федерации, лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации (далее – Потребитель).

**IV. Требования к Исполнителю государственной услуги**

5. Государственная услуга оказывается в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья



граждан в Российской Федерации», уставом Исполнителя государственной услуги и лицензией на осуществление медицинской деятельности, предусматривающей выполнение услуги по оказанию специализированной медицинской помощи (за исключением высокотехнологичной медицинской помощи), не включенной в базовую программу обязательного медицинского страхования.

#### V. Требования к условиям оказания государственной услуги с учетом ее специфики

Требования к процессу оказания государственной услуги и обеспечению информирования Потребителей государственной услуги о процессе ее оказания

6. Информацию о порядке оказания государственной услуги можно получить:

непосредственно по месту нахождения Исполнителя, в том числе на информационном стенде, в месте оказания государственной услуги;

с использованием средств телефонной связи;

с использованием средств электронного информирования:

1) на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) путем направления запроса на адрес электронной почты Исполнителя.

7. Исполнитель обеспечивает размещение на информационном стенде следующей информации:

о Территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Удмуртской Республики;

о составе услуг, оказываемых в медицинской организации Удмуртской Республики (в том числе для платных – с указанием цен);

об адресах и телефонах Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Удмуртской Республике, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Удмуртской Республике;

о режиме приема главным врачом и его заместителями.

8. Исполнитель должен иметь следующие документы:

организационно-распорядительные и методические документы Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, регулирующие организацию медицинской помощи населению, ведение статистического учета и отчетности, внутреннего контроля качества медицинской помощи;

государственные санитарно-эпидемиологические правила, инструкции, положения, утвержденные нормативными правовыми актами;

правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции медицинских работников, инструкции по охране труда;

порядки оказания специализированной медицинской помощи (за

исключением высокотехнологичной медицинской помощи), утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации;

стандарты медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации;

лицензию на осуществление медицинской деятельности, предусматривающую выполнение услуг по оказанию специализированной медицинской помощи (за исключением высокотехнологичной медицинской помощи).

9. Число госпитализаций, случаев лечения, по оказываемой Исполнителем государственной услуге, зависит от количества жителей на территории и уровня заболеваемости.

В медицинской организации Удмуртской Республики предоставляется питание в соответствии с нормами, утвержденными решением Согласительной комиссии при Правительстве Удмуртской Республики.

10. В рамках оказания государственной услуги выполняются диагностические, лечебные, реабилитационные мероприятия в соответствии с утвержденными порядками и на основе стандартов медицинской помощи, профилем заболевания и фазой его течения, осуществляется выполнение лечебных процедур со стороны среднего медицинского персонала и уход со стороны младшего медицинского персонала.

Наблюдение пациента, которому оказывается помощь в медицинской организации Удмуртской Республики (далее – Пациент), осуществляется лечащим врачом.

11. Осмотр Пациента заведующим отделением осуществляется при поступлении в медицинскую организацию Удмуртской Республики, а также в течение периода лечения в медицинской организации Удмуртской Республики. Периодичность осмотра заведующим отделением зависит от тяжести состояния Пациента.

При наличии медицинских показаний для Пациентов проводятся консультации специалистов, отсутствующих в отделении. В сложных для установления диагноза и назначения лечения случаях назначается консилиум.

Услуга оказывается в стационарных и стационарозамещающих условиях.

12. Исполнитель должен быть обеспечен автомобильным транспортом в соответствии с установленными нормами.

13. Обеспечение лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и расходными материалами производится бесплатно в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием государственной услуги

14. Государственная услуга оказывается в специально предназначенных либо приспособленных зданиях (помещениях) с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Помещения должны соответствовать требованиям, утвержденным приказом Министерства строительства и

жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 18 февраля 2014 года № 58/пр «Об утверждении свода правил «Здания и помещения медицинских организаций. Правила проектирования», в том числе должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: вход в здание должен быть оборудован пандусом и кнопкой вызова для обеспечения доступа в здание.

15. В здании Исполнителя, оказывающего государственную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- приемное отделение;
- палаты для пребывания Пациентов;
- помещения для оказания медицинской помощи;
- параклинические помещения;
- помещения для подразделения лабораторной диагностики;
- помещения для подразделений функциональной и лучевой диагностики;
- помещения для подразделения физиотерапии;
- помещения для централизованных стерилизационных подразделений;
- пищеблок;
- служебные и бытовые помещения;
- санузлы.

16. Помещения для оказания государственной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

17. Исполнитель должен иметь в наличии и использовать для обслуживания Пациентов исправное медицинское оборудование, необходимое для диагностики, лечения и реабилитации Пациентов в соответствии со стандартами медицинской помощи.

Исполнитель должен иметь в наличии исправную мебель, необходимый мягкий инвентарь, технологическое (кухонное, прачечное) и иное оборудование, холодильники, столовую посуду и столовые приборы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18. Помещения для оказания государственной услуги должны быть оборудованы:

системами теплоснабжения и (или) кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18 – 20<sup>0</sup> С и относительной влажности 40 – 60%;

- установками автоматической пожарной сигнализации;
- средствами извещения о пожаре;
- первичными средствами пожаротушения;
- кнопкой экстренного вызова полиции.

Требования к работникам Исполнителя, оказывающим государственную услугу, и к их взаимодействию с Потребителями государственной услуги

19. Штат Исполнителя должен быть укомплектован необходимым числом медицинских работников в соответствии со штатным расписанием.

20. Оказание государственной услуги осуществляют медицинские работники.

21. Деятельность медицинских работников регламентируется должностными инструкциями, устанавливающими права и обязанности медицинских работников.

22. Для оказания государственной услуги Исполнитель обеспечивает повышение профессионального уровня медицинских работников в соответствии с законодательством Российской Федерации.

23. Руководитель медицинской организации Удмуртской Республики несет полную ответственность за качество оказания государственной услуги.

#### VI. Перечень показателей качества государственной услуги

24. Показатели качества государственной услуги:

процент Потребителей, удовлетворенных качеством государственной услуги;

процент обоснованных обращений Потребителей, по которым приняты меры;

соответствие порядкам оказания медицинской помощи и стандартам медицинской помощи.

25. Формула расчета показателей качества государственной услуги и источники информации об их значениях указаны в приложении к Требованиям.

#### VII. Требования к организации учета мнения Потребителей государственной услуги о качестве ее оказания

26. Исполнителем ведется журнал регистрации обращений граждан.

27. Обращения граждан рассматриваются в установленные законодательством Российской Федерации сроки с принятием при необходимости соответствующих мер.

28. Личный прием граждан проводит руководитель медицинской организации Удмуртской Республики в установленное время еженедельно с регистрацией в установленном порядке факта обращения, с принятием решений по результатам приема.

29. Учет мнения Потребителей о качестве государственной услуги может осуществляться путем проведения опроса, анкетирования, а также на сайте Исполнителя путем проведения мониторинга населения по предоставленным государственным услугам.



Приложение  
к требованиям к качеству  
государственной услуги  
«Специализированная медицинская  
помощь (за исключением  
высокотехнологичной медицинской  
помощи), не включенная в  
программу обязательного  
медицинского страхования»

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**показателей качества государственной услуги**  
**«Специализированная медицинская помощь (за исключением**  
**высокотехнологичной медицинской помощи), не включенная в базовую**  
**программу обязательного медицинского страхования»**

Показатель качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
Процент потребителей государственной услуги (далее – Потребитель), удовлетворенных качеством государственной услуги (%)	Ок / О * 100, где: Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством государственной услуги; О – общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов Потребителей
Процент обоснованных обращений Потребителей, по которым приняты меры (%)	Жм/Ж*100, где: Жм – число обоснованных обращений Потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры; Ж – число обоснованных обращений Потребителей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основании анализа обращений Потребителей и сведений о принятых по ним мерах
Соответствие порядкам оказания медицинской помощи и стандартам медицинской помощи (%)	С/Б*100, где: С – число больных, пролеченных в соответствии со стандартами медицинской помощи; Б – общее число пролеченных больных	Определяется на основании анализа выполнения стандарта медицинской помощи



УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Удмуртской Республики  
от 7 сентября 2017 года № 376

## **ТРЕБОВАНИЯ**

**к качеству государственной услуги «Скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь (включая медицинскую эвакуацию), не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования, а также оказание медицинской помощи при чрезвычайных ситуациях»**

### I. Общие положения

1. Настоящие требования к качеству государственной услуги «Скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь (включая медицинскую эвакуацию), не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования, а также оказание медицинской помощи при чрезвычайных ситуациях» (далее – Требования), являются обязательными при оказании скорой, в том числе скорой специализированной медицинской помощи (включая медицинскую эвакуацию), а также оказании медицинской помощи при чрезвычайных ситуациях (далее – государственная услуга).

2. Государственная услуга, на которую распространяются настоящие Требования, оказывается медицинскими организациями Удмуртской Республики (далее – Исполнитель) за счет средств бюджета Удмуртской Республики.

### II. Наименование государственной услуги

3. Наименование государственной услуги: «Скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь (включая медицинскую эвакуацию), не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования, а также оказание медицинской помощи при чрезвычайных ситуациях».

### III. Категории потребителей государственной услуги

4. Потребителями государственной услуги являются граждане Российской Федерации, лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации (далее – Потребитель).

### IV. Требования к Исполнителю государственной услуги

5. Государственная услуга оказывается в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья

граждан в Российской Федерации», уставом Исполнителя государственной услуги и лицензией на осуществление медицинской деятельности, предусматривающей выполнение услуг по оказанию скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи (включая медицинскую эвакуацию), а также оказание медицинской помощи при чрезвычайных ситуациях.

#### V. Требования к условиям оказания государственной услуги с учетом ее специфики

Требования к процессу оказания государственной услуги и обеспечению информирования Потребителей государственной услуги о процессе ее оказания

6. Информацию о порядке оказания государственной услуги можно получить:

непосредственно по месту нахождения Исполнителя, в том числе на информационном стенде, в месте оказания государственной услуги;

с использованием средств телефонной связи;

с использованием средств электронного информирования:

1) на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) путем направления запроса на адрес электронной почты Исполнителя.

7. Исполнитель обеспечивает размещение на информационном стенде следующей информации:

о Территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Удмуртской Республики;

о составе услуг, оказываемых в медицинской организации Удмуртской Республики (в том числе для платных – с указанием цен);

об адресах и телефонах Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Удмуртской Республике, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Удмуртской Республике;

о режиме приема главным врачом и его заместителями.

8. Исполнитель должен иметь следующие документы:

организационно-распорядительные и методические документы Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, регулирующие организацию медицинской помощи населению, ведение статистического учета и отчетности, внутреннего контроля качества медицинской помощи;

государственные санитарно-эпидемиологические правила, инструкции, положения, утвержденные нормативными правовыми актами;

правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции медицинских работников, инструкции по охране труда;

порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством

здравоохранения Российской Федерации;

стандарты медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации;

лицензию на осуществление медицинской деятельности, предусматривающую выполнение услуг по оказанию скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи (включая медицинскую эвакуацию), а также оказание медицинской помощи при чрезвычайных ситуациях.

9. Исполнитель осуществляет оказание государственной услуги в круглосуточном режиме:

прием вызовов дежурным диспетчером осуществляется круглосуточно;

обеспечивается круглосуточное дежурство врачей-специалистов для обеспечения выездов, связанных с необходимостью оказания скорой, в том числе скорой специализированной медицинской помощи.

10. Скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь оказывается при заболеваниях, несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства. В рамках оказания государственной услуги выполняются диагностические, лечебные мероприятия в соответствии с утвержденными порядками и на основе стандартов медицинской помощи.

Услуга оказывается вне медицинской организации Удмуртской Республики.

При оказании скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи в случае необходимости осуществляется медицинская эвакуация.

11. Исполнитель должен иметь в наличии и использовать для обслуживания Пациентов исправное медицинское оборудование, необходимое для диагностики, лечения и реабилитации Пациентов в соответствии со стандартами медицинской помощи.

12. Исполнитель должен быть обеспечен автомобильным транспортом, находящимся в исправном состоянии, в соответствии с установленными нормами.

13. Выездные бригады должны быть обеспечены медицинской аппаратурой, оборудованием и санитарно-хозяйственным имуществом, необходимым для организации оказания специализированной скорой медицинской помощи.

Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием государственной услуги

14. Государственная услуга оказывается в специально предназначенных либо приспособленных зданиях (помещениях) с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Помещения должны соответствовать требованиям, утвержденным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 18 февраля



2014 года № 58/пр «Об утверждении свода правил «Здания и помещения медицинских организаций. Правила проектирования», в том числе должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

15. В здании Исполнителя, оказывающего государственную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

помещение для размещения диспетчерской службы по приему и регистрации вызовов;

помещение для размещения персонала выездных бригад в свободное от вызовов время;

помещение для хранения медицинского оснащения бригад и подготовки к работе медицинских укладок;

помещение для хранения запаса лекарственных препаратов;

помещение для приема пищи дежурным персоналом;

административно-хозяйственные помещения;

гараж либо крытые стоянки-боксы;

санузлы.

16. Помещения Исполнителя должны быть оборудованы:

установками автоматической пожарной сигнализации;

средствами извещения о пожаре;

первичными средствами пожаротушения;

помещение для хранения лекарств должно быть оборудовано охранной сигнализацией.

Требования к работникам Исполнителя, оказывающим государственную услугу, и к их взаимодействию с Потребителями государственной услуги

17. Штат Исполнителя должен быть укомплектован необходимым числом медицинских работников в соответствии со штатным расписанием.

18. Оказание государственной услуги осуществляют медицинские работники.

19. Деятельность медицинских работников регламентируется должностными инструкциями, устанавливающими права и обязанности медицинских работников.

20. Для оказания государственной услуги Исполнитель обеспечивает повышение профессионального уровня медицинских работников в соответствии с законодательством Российской Федерации.

21. Руководитель медицинской организации Удмуртской Республики несет полную ответственность за качество оказания государственной услуги.

## VI. Перечень показателей качества государственной услуги

22. Показатели качества государственной услуги:

процент Потребителей, удовлетворенных качеством государственной услуги;

процент обоснованных обращений Потребителей, по которым приняты меры;

соответствие порядкам оказания медицинской помощи и стандартам медицинской помощи.

23. Формула расчета показателей качества государственной услуги и источники информации об их значениях указаны в приложении к Требованиям.

## VII. Требования к организации учета мнения Потребителей государственной услуги о качестве ее оказания

24. Исполнителем ведется журнал регистрации обращений граждан.

25. Обращения граждан рассматриваются в установленные законодательством Российской Федерации сроки, с принятием при необходимости соответствующих мер.

26. Личный прием граждан проводит руководитель медицинской организации Удмуртской Республики в установленное время еженедельно с регистрацией в установленном порядке факта обращения, с принятием решений по результатам приема.

27. Учет мнения Потребителей о качестве государственной услуги может осуществляться путем проведения опроса, анкетирования, а также на сайте Исполнителя путем проведения мониторинга населения по предоставленным государственным услугам.





УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Удмуртской Республики  
от 7 сентября 2017 года № 376

## **ТРЕБОВАНИЯ**

### **к качеству государственной услуги «Санаторно-курортное лечение»**

#### I. Общие положения

1. Настоящие требования к качеству государственной услуги «Санаторно-курортное лечение» (далее – Требования) являются обязательными при оказании государственной услуги по санаторно-курортному лечению (далее – государственная услуга).

2. Государственная услуга, на которую распространяются настоящие Требования, оказывается медицинскими организациями Удмуртской Республики (далее – Исполнитель) за счет средств бюджета Удмуртской Республики.

#### II. Наименование государственной услуги

3. Наименование государственной услуги: «Санаторно-курортное лечение».

#### III. Категории потребителей государственной услуги

4. Потребителями государственной услуги являются граждане Российской Федерации, лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации (далее – Потребитель).

#### IV. Требования к Исполнителю государственной услуги

5. Государственная услуга оказывается в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», уставом Исполнителя государственной услуги и лицензией на осуществление медицинской деятельности, предусматривающей выполнение услуг по оказанию санаторно-курортного лечения.

#### V. Требования к условиям оказания государственной услуги с учетом ее специфики

Требования к процессу оказания государственной услуги и обеспечению информирования Потребителей государственной услуги о процессе ее оказания

6. Информацию о порядке оказания государственной услуги можно получить:

непосредственно по месту нахождения Исполнителя, в том числе на информационном стенде, в месте оказания государственной услуги;

с использованием средств телефонной связи;

с использованием средств электронного информирования:

1) на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) путем направления запроса на адрес электронной почты Исполнителя.

7. Исполнитель обеспечивает размещение на информационном стенде следующей информации:

о составе услуг медицинской организации Удмуртской Республики, оказывающей услуги по санаторно-курортному лечению (в том числе для платных – с указанием цен);

о порядке получения услуг медицинской организации Удмуртской Республики, оказывающей услуги по санаторно-курортному лечению;

о режиме приема главным врачом и его заместителями;

об адресах и телефонах Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Удмуртской Республике, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Удмуртской Республике.

8. Исполнитель должен иметь следующие документы:

организационно-распорядительные и методические документы Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, регулирующие организацию медицинской помощи населению, ведение статистического учета и отчетности, внутреннего контроля качества медицинской помощи;

государственные санитарно-эпидемиологические правила, инструкции, положения, утвержденные нормативными правовыми актами;

правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции медицинских работников, инструкции по охране труда;

лицензию на оказание медицинской помощи при санаторно-курортном лечении.

9. В рамках доступности государственной услуги для Потребителей Исполнителем обеспечивается в течение рабочего дня проведение консультаций (в том числе по телефону) по вопросам устройства в медицинскую организацию Удмуртской Республики, оказывающую услуги по санаторно-курортному лечению.

10. В рамках оказания государственной услуги выполняются профилактические, лечебные, реабилитационные мероприятия в соответствии с утвержденными порядками и на основе стандартов медицинской помощи, осуществляется выполнение лечебных процедур средним медицинским персоналом.

Наблюдение пациента, которому оказывается помощь в медицинской организации Удмуртской Республики (далее – Пациент) осуществляется лечащим врачом.

Услуга оказывается в медицинской организации Удмуртской Республики, оказывающей услуги по санаторно-курортному лечению.

11. Исполнитель должен быть обеспечен автомобильным транспортом, находящимся в исправном состоянии, в соответствии с установленными нормами.

12. В медицинской организации Удмуртской Республики, оказывающей услуги по санаторно-курортному лечению, ежемесячно для детей должно быть организовано не менее 4 досуговых мероприятий (праздников, концертов, выставок и т. п.)

Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием государственной услуги

13. Государственная услуга оказывается в специально предназначенных либо приспособленных зданиях (помещениях) с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Помещения должны соответствовать требованиям, утвержденным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 18 февраля 2014 года № 58/пр «Об утверждении свода правил «Здания и помещения медицинских организаций. Правила проектирования», в том числе должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Прилегающая территория должна быть огорожена, озеленена и иметь площадки для отдыха, оборудованные скамейками, беседками, столами, физкультурные площадки.

14. В здании Исполнителя, оказывающего государственную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

жилые помещения (из расчета не менее 7 кв. м на 1 проживающего);

игровые комнаты;

помещения для приготовления и приема пищи;

помещения для осуществления лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий;

помещения для культурно-бытового обслуживания (актовый зал, библиотека);

помещения для занятия лечебной физкультурой;

административно-хозяйственные помещения;

санузлы.

15. Помещения для оказания государственной услуги должны быть оборудованы:

системами теплоснабжения и (или) кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18 – 20<sup>0</sup> С и относительной влажности 40 – 60 %;

установками автоматической пожарной сигнализации;

средствами извещения о пожаре;

первичными средствами пожаротушения;

кнопкой экстренного вызова полиции;

обеспечены круглосуточной охраной.

16. Исполнитель должен иметь в наличии и использовать для обслуживания Пациентов:

исправную мебель и бытовое оборудование в соответствии с численностью обслуживаемых детей;

игры, игрушки, книги, педагогические пособия в соответствии с типовым табелем оснащения различных возрастных групп;

спортивный инвентарь;

необходимый мягкий инвентарь в соответствии с табелем оснащения мягким инвентарем:

телевизоры (не менее 1 на этаж);

оборудование для проведения профилактических и реабилитационных мероприятий;

оборудование пищевого блока, прачечное оборудование;

столовую посуду и столовые приборы.

Требования к работникам Исполнителя, оказывающим государственную услугу, и к их взаимодействию с Потребителями государственной услуги

17. Штат Исполнителя должен быть укомплектован необходимым числом работников в соответствии со штатным расписанием, в котором предусмотрены должности социальных и медицинских работников, педагогов, психологов, воспитателей.

18. Оказание государственной услуги осуществляют работники, имеющие соответствующее образование.

19. Деятельность работников регламентируется должностными инструкциями, устанавливающими права и обязанности работников.

20. Для оказания государственной услуги Исполнитель обеспечивает повышение профессионального уровня работников в соответствии с законодательством Российской Федерации.

21. Руководитель медицинской организации Удмуртской Республики, оказывающей услуги по санаторно-курортному лечению несет полную ответственность за качество оказания государственной услуги.

## VI. Перечень показателей качества государственной услуги

22. Показатели качества государственной услуги:

процент Потребителей, удовлетворенных качеством государственной услуги медицинской организации Удмуртской Республики, оказывающей услуги по санаторно-курортному лечению;

процент обоснованных обращений Потребителей, по которым приняты меры.

23. Формула расчета показателей качества государственной услуги и источники информации об их значениях указаны в приложении к Требованиям.

## VII. Требования к организации учета мнения Потребителей государственной услуги о качестве ее оказания

24. Исполнителем ведется журнал регистрации обращений граждан.

25. Обращения граждан рассматриваются в установленные законодательством Российской Федерации сроки, с принятием при необходимости соответствующих мер.

26. Личный прием граждан проводит руководитель медицинской организации Удмуртской Республики, оказывающей услуги по санаторно-курортному лечению, в установленное время еженедельно с регистрацией в установленном порядке факта обращения, с принятием решений по результатам приема.

27. Учет мнения Потребителей, родителей (законных представителей) обслуживаемых детей о качестве государственной услуги может осуществляться путем проведения опроса, анкетирования, а также на сайте Исполнителя путем проведения мониторинга населения по предоставленным государственным услугам.





Приложение  
к требованиям к качеству  
государственной услуги  
«Санаторно-курортное лечение»

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
показателей качества государственной услуги  
«Санаторно-курортное лечение»

Показатель качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
Процент потребителей государственной услуги (далее – Потребитель), удовлетворенных качеством государственной услуги по санаторно-курортному лечению (%)	$O_k/O * 100$ , где: $O_k$ – число опрошенных, удовлетворенных качеством государственной услуги по санаторно-курортному лечению; $O$ – общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов Потребителей
Процент обоснованных обращений Потребителей, по которым приняты меры (%)	$J_m/J * 100$ , где: $J_m$ – число обоснованных обращений Потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры; $J$ – число обоснованных обращений Потребителей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основании анализа обращений Потребителей и сведений о принятых по ним мерах



**УТВЕРЖДЕНЫ**  
постановлением Правительства  
Удмуртской Республики  
от 7 сентября 2017 года № 376

**ТРЕБОВАНИЯ**  
**к качеству государственной услуги «Услуги по обеспечению при**  
**амбулаторном лечении лекарственными препаратами лиц, для которых**  
**соответствующее право гарантировано законодательством**  
**Российской Федерации»**

**I. Общие положения**

1. Настоящие требования к качеству государственной услуги «Услуги по обеспечению при амбулаторном лечении лекарственными препаратами лиц, для которых соответствующее право гарантировано законодательством Российской Федерации» (далее – Требования), являются обязательными при оказании государственной услуги по обеспечению при амбулаторном лечении лекарственными препаратами лиц, для которых соответствующее право гарантировано законодательством Российской Федерации (далее – государственная услуга).

2. Государственная услуга, на которую распространяются настоящие Требования, оказывается медицинскими организациями Удмуртской Республики (далее – Исполнитель) за счет средств бюджета Удмуртской Республики.

**II. Наименование государственной услуги**

3. Наименование государственной услуги: «Услуги по обеспечению при амбулаторном лечении лекарственными препаратами лиц, для которых соответствующее право гарантировано законодательством Российской Федерации».

**III. Категории потребителей государственной услуги**

4. Потребителями государственной услуги являются группы населения (граждане Российской Федерации, лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации), предусмотренные постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июля 1994 года № 890 «О государственной поддержке развития медицинской промышленности и улучшения обеспечения населения и учреждений здравоохранения лекарственными средствами и изделиями медицинского

назначения» и Законом Удмуртской Республики от 23 декабря 2004 года № 89-РЗ «Об адресной социальной защите населения в Удмуртской Республике» (далее – Потребитель).

#### IV. Требования к Исполнителю государственной услуги

5. Государственная услуга оказывается в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июля 1994 года № 890 «О государственной поддержке развития медицинской промышленности и улучшении обеспечения населения и учреждений здравоохранения лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения», Законом Удмуртской Республики от 23 декабря 2004 года № 89-РЗ «Об адресной социальной защите населения в Удмуртской Республике», уставом Исполнителя государственной услуги и лицензии на осуществление медицинской деятельности, предусматривающей выполнение услуг по обеспечению при амбулаторном лечении лекарственными препаратами лиц, для которых соответствующее право гарантировано законодательством Российской Федерации.

#### V. Требования к условиям оказания государственной услуги с учетом ее специфики

Требования к процессу оказания государственной услуги и обеспечению информирования Потребителей государственной услуги о процессе ее оказания

6. Информацию о порядке и ходе оказания государственной услуги можно получить:

непосредственно по месту нахождения Исполнителя, в том числе на информационном стенде, в месте оказания государственной услуги;

с использованием средств телефонной связи;

с использованием средств электронного информирования:

1) на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) путем направления запроса на адрес электронной почты Исполнителя.

7. Исполнитель обеспечивает размещение на информационном стенде следующей информации:

о Территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Удмуртской Республики;

перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

перечень лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

перечень лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, лиц после трансплантации органов и (или) тканей;

о составе услуг, оказываемых в медицинской организации Удмуртской Республики (в том числе для платных – с указанием цен);

об адресах и телефонах Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Удмуртской Республике, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Удмуртской Республике;

о режиме приема главным врачом и его заместителями.

8. Исполнитель осуществляет оказание государственной услуги в соответствии с режимом работы медицинской организации Удмуртской Республики:

медицинская организация Удмуртской Республики работает не менее 12 часов в день;

прием врачами-специалистами осуществляется не менее 6 дней в неделю; в субботний день прием ведется дежурным врачом.

Услуга по обеспечению при амбулаторном лечении лекарственными препаратами лиц, для которых соответствующее право гарантировано законодательством Российской Федерации, предоставляется в амбулаторных условиях.

Наблюдение пациента, которому оказывается помощь в медицинской организации Удмуртской Республики (далее – Пациент), осуществляется лечащим врачом.

Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием государственной услуги

9. Государственная услуга оказывается в специально предназначенных либо приспособленных зданиях (помещениях) с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Помещения должны соответствовать требованиям, утвержденным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 18 февраля 2014 года № 58/пр «Об утверждении свода правил «Здания и помещения медицинских организаций. Правила проектирования», в том числе должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: вход в здание должен быть оборудован пандусом и кнопкой вызова для обеспечения доступа в здание.

10. В здании Исполнителя, оказывающего государственную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

кабинеты врачей;

кабинет для выписки рецептов;  
служебные и бытовые помещения;  
гардероб для верхней одежды посетителей;  
санузлы.

11. Помещения для оказания государственной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

12. Исполнитель должен иметь в наличии и использовать для обслуживания Пациентов исправное компьютерное оборудование, необходимое для выписки рецептов Пациентов в соответствии со стандартами медицинской помощи.

13. Помещения для оказания государственной услуги должны быть оборудованы:

системами теплоснабжения и (или) кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18 – 20<sup>0</sup>С и относительной влажности 40 – 60 %;

установками автоматической пожарной сигнализации;

средствами извещения о пожаре;

первичными средствами пожаротушения;

кнопкой экстренного вызова полиции;

обеспечены круглосуточной охраной.

Требования к работникам Исполнителя, оказывающим государственную услугу, и к их взаимодействию с Потребителями государственной услуги

14. Штат Исполнителя должен быть укомплектован необходимым числом медицинских работников в соответствии со штатным расписанием.

15. Оказание государственной услуги осуществляют медицинские работники.

16. Деятельность медицинских работников регламентируется должностными инструкциями, устанавливающими права и обязанности медицинских работников.

17. Для оказания государственной услуги Исполнитель обеспечивает повышение профессионального уровня медицинских работников в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## VI. Перечень показателей качества государственной услуги

18. Показатели качества государственной услуги:

процент Потребителей, удовлетворенных качеством государственной услуги;

процент обоснованных обращений Потребителей, по которым приняты

меры.

19. Формула расчета показателей качества государственной услуги и источники информации об их значениях указаны в приложении к Требованиям.

## VII. Требования к организации учета мнения Потребителей государственной услуги о качестве ее оказания

20. Исполнителем ведется журнал регистрации обращений граждан.

21. Обращения граждан рассматриваются в установленные законодательством Российской Федерации сроки, с принятием при необходимости соответствующих мер.

22. Личный прием граждан проводит руководитель медицинской организации Удмуртской Республики в установленное время еженедельно с регистрацией в установленном порядке факта обращения, с принятием решений по результатам приема.

23. Учет мнения Потребителей о качестве государственной услуги может осуществляться путем проведения опроса, анкетирования, а также на сайте Исполнителя путем проведения мониторинга населения по предоставленным государственным услугам.



Приложение  
к требованиям к качеству  
государственной услуги «Услуги по  
обеспечению при амбулаторном  
лечении лекарственными препаратами  
лиц, для которых соответствующее  
право гарантировано  
законодательством  
Российской Федерации»

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**показателей качества государственной услуги**  
**«Услуги по обеспечению при амбулаторном лечении лекарственными**  
**препаратами лиц, для которых соответствующее право гарантировано**  
**законодательством Российской Федерации»**

Показатель качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
Процент потребителей государственной услуги (далее – Потребитель), удовлетворенных качеством государственной услуги (%)	Ок/О*100, где: Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством государственной услуги; О – общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов Потребителей
Процент обоснованных обращений потребителей, по которым приняты меры (%)	Жм/Ж*100, где: Жм – число обоснованных обращений Потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры; Ж – число обоснованных обращений Потребителей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основании анализа обращений Потребителей и сведений о принятых по ним мерах



**УТВЕРЖДЕНЫ**  
постановлением Правительства  
Удмуртской Республики  
от 7 сентября 2017 года № 376

**ТРЕБОВАНИЯ**  
**к качеству государственной услуги**  
**«Паллиативная медицинская помощь»**

**I. Общие положения**

1. Настоящие требования к качеству государственной услуги «Паллиативная медицинская помощь» (далее – Требования) являются обязательными при оказании государственной услуги по паллиативной медицинской помощи (далее – государственная услуга).

2. Государственная услуга, на которую распространяются настоящие Требования, оказывается медицинскими организациями Удмуртской Республики (далее – Исполнитель) за счет средств бюджета Удмуртской Республики.

**II. Наименование государственной услуги**

3. Наименование государственной услуги: «Паллиативная медицинская помощь».

**III. Категории потребителей государственной услуги**

4. Потребителями государственной услуги являются граждане Российской Федерации, лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации (далее – Потребитель).

**IV. Требования к Исполнителю государственной услуги**

5. Государственная услуга оказывается в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», уставом Исполнителя государственной услуги и лицензией на осуществление медицинской деятельности, предусматривающей выполнение услуг по паллиативной медицинской помощи.



## V. Требования к условиям оказания государственной услуги с учетом ее специфики

Требования к процессу оказания государственной услуги и обеспечению информирования Потребителей государственной услуги о процессе ее оказания

6. Информацию о порядке оказания государственной услуги можно получить:

непосредственно по месту нахождения Исполнителя, в том числе на информационном стенде, в месте оказания государственной услуги;

с использованием средств телефонной связи;

с использованием средств электронного информирования:

1) на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) путем направления запроса на адрес электронной почты Исполнителя.

7. Исполнитель обеспечивает размещение на информационном стенде следующей информации:

о Территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Удмуртской Республики;

о составе услуг, оказываемых в медицинской организации Удмуртской Республики (в том числе для платных – с указанием цен);

об адресах и телефонах Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Удмуртской Республике, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Удмуртской Республике;

о режиме приема главным врачом и его заместителями.

8. Исполнитель должен иметь следующие документы:

организационно-распорядительные и методические документы Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, регулирующие организацию медицинской помощи населению, ведение статистического учета и отчетности, внутреннего контроля качества медицинской помощи;

государственные санитарно-эпидемиологические правила, инструкции, положения, утвержденные нормативными правовыми актами;

правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции медицинских работников, инструкции по охране труда;

порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации;

стандарты медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации;

лицензию на осуществление медицинской деятельности, предусматривающую выполнение услуг по оказанию паллиативной медицинской помощи.

9. Число посещений и койко-дней по оказываемой Исполнителем государственной услуге зависит от количества лиц, имеющих место жительства (зарегистрированных) на территории Удмуртской Республики, и уровня заболеваемости.

В медицинской организации Удмуртской Республики предоставляется питание в соответствии с нормами, утвержденными решением Согласительной комиссии при Правительстве Удмуртской Республики.

10. В рамках оказания государственной услуги выполняются диагностические, лечебные, паллиативные мероприятия в соответствии с утвержденными порядками и на основе стандартов медицинской помощи, профилем заболевания и фазой его течения, осуществляется выполнение лечебных процедур средним медицинским персоналом и уход младшим медицинским персоналом.

Наблюдение пациента, которому оказывается помощь в медицинской организации Удмуртской Республики (далее – Пациент) осуществляется лечащим врачом.

11. Осмотр Пациента заведующим отделением осуществляется при поступлении в медицинскую организацию Удмуртской Республики, а также в течение периода лечения в медицинской организации Удмуртской Республики. Периодичность осмотра заведующим отделением зависит от тяжести состояния Пациента.

При наличии медицинских показаний для Пациентов проводятся консультации специалистов, отсутствующих в отделении.

Услуга оказывается в амбулаторных и стационарных условиях.

12. Исполнитель должен быть обеспечен автомобильным транспортом в соответствии с установленными нормами.

13. Обеспечение лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и расходными материалами должно производиться в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Удмуртской Республики.

Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием государственной услуги

14. Государственная услуга оказывается в специально предназначенных либо приспособленных зданиях (помещениях) с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Помещения должны соответствовать требованиям, утвержденным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 18 февраля 2014 года № 58/пр «Об утверждении свода правил «Здания и помещения медицинских организаций. Правила проектирования», в том числе должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: вход в здание должен быть оборудован пандусом и кнопкой вызова для обеспечения доступа в здание.

15. В здании Исполнителя, оказывающего государственную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- приемное отделение;
- палаты для пребывания Пациентов;
- помещения для оказания медицинской помощи;
- параклинические помещения;
- помещения для подразделения лабораторной диагностики;
- помещения для централизованных стерилизационных подразделений;
- пищеблок;
- служебные и бытовые помещения;
- санузлы.

16. Помещения для оказания государственной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

17. Исполнитель должен иметь в наличии и использовать для обслуживания Пациентов исправное медицинское оборудование, необходимое для диагностики, лечения и реабилитации Пациентов в соответствии со стандартами медицинской помощи.

Исполнитель должен иметь в наличии исправную мебель, необходимый мягкий инвентарь, технологическое (кухонное, прачечное) и иное оборудование, холодильники, столовую посуду и столовые приборы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18. Помещения для оказания государственной услуги должны быть оборудованы системами теплоснабжения и (или) кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах  $18 - 20^{\circ}\text{C}$  и относительной влажности 40 – 60 %;

- установками автоматической пожарной сигнализации;
- средствами извещения о пожаре;
- первичными средствами пожаротушения;
- кнопкой экстренного вызова полиции;
- обеспечены круглосуточной охраной.

Требования к работникам Исполнителя, оказывающим государственную услугу, и к их взаимодействию с Потребителями государственной услуги

19. Штат Исполнителя должен быть укомплектован необходимым числом медицинских работников в соответствии со штатным расписанием.

20. Оказание государственной услуги осуществляют медицинские работники.

21. Деятельность медицинских работников регламентируется должностными инструкциями, устанавливающими права и обязанности медицинских работников.

22. Для оказания государственной услуги Исполнитель обеспечивает повышение профессионального уровня медицинских работников в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### VI. Перечень показателей качества государственной услуги

23. Показатели качества государственной услуги:

процент Потребителей, удовлетворенных качеством государственной услуги;

процент обоснованных обращений Потребителей, по которым приняты меры;

соответствие порядкам оказания медицинской помощи и стандартам медицинской помощи.

24. Формула расчета показателей качества государственной услуги и источники информации об их значениях указаны в приложении к Требованиям.

#### VII. Требования к организации учета мнения Потребителей государственной услуги о качестве ее оказания

25. Исполнителем ведется журнал регистрации обращений граждан.

26. Обращения граждан рассматриваются в установленные законодательством Российской Федерации сроки, с принятием при необходимости соответствующих мер.

27. Личный прием граждан проводит руководитель медицинской организации Удмуртской Республики в установленное время еженедельно с регистрацией в установленном порядке факта обращения, с принятием решений по результатам приема.

28. Учет мнения Потребителей о качестве государственной услуги может осуществляться путем проведения опроса, анкетирования, а также на сайте Исполнителя путем проведения мониторинга населения по предоставленным государственным услугам.



Приложение  
к требованиям к качеству  
государственной услуги  
«Паллиативная медицинская помощь»

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**показателей качества государственной услуги**  
**«Паллиативная медицинская помощь»**

Показатель качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
Процент потребителей государственной услуги (далее – Потребитель), удовлетворенных качеством государственной услуги (%)	Ок/О*100, где: Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством государственной услуги; О – общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов Потребителей
Процент обоснованных обращений Потребителей, по которым приняты меры (%)	Жм/Ж*100, где: Жм – число обоснованных обращений Потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры; Ж – число обоснованных обращений Потребителей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основании анализа обращений Потребителей и сведения о принятых по ним мерах
Соответствие порядкам оказания медицинской помощи и стандартам медицинской помощи (%)	С/Б*100, где: С – число больных, помощь которым оказана в соответствии со стандартами медицинской помощи; Б – общее число пролеченных больных	Определяется на основании анализа выполнения стандарта медицинской помощи



УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Удмуртской Республики  
от 7 сентября 2017 года № 376

**ТРЕБОВАНИЯ**  
**к качеству государственной услуги «Высокотехнологичная медицинская помощь, не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования»**

I. Общие положения

1. Настоящие требования к качеству государственной услуги «Высокотехнологичная медицинская помощь, не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования» (далее – Требования) являются обязательными при оказании государственной услуги по высокотехнологичной медицинской помощи (далее – государственная услуга).

2. Государственная услуга, на которую распространяются настоящие Требования, оказывается государственными медицинскими организациями Удмуртской Республики, включенными в перечень медицинских организаций, оказывающих высокотехнологичную медицинскую помощь (далее – Исполнитель), за счет средств бюджета Удмуртской Республики.

II. Наименование государственной услуги

3. Наименование государственной услуги: «Высокотехнологичная медицинская помощь, не включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования».

III. Категории потребителей государственной услуги

4. Потребителями государственной услуги являются граждане Российской Федерации, лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации (далее – Потребитель).

IV. Требования к Исполнителю государственной услуги

5. Государственная услуга оказывается в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», уставом Исполнителя государственной услуги и лицензией на осуществление медицинской деятельности,

предусматривающей выполнение услуг по высокотехнологичной медицинской помощи.

#### V. Требования к условиям оказания государственной услуги с учетом ее специфики

Требования к процессу оказания государственной услуги и обеспечению информирования Потребителей государственной услуги о процессе ее оказания

6. Информацию о порядке и ходе оказания государственной услуги можно получить:

непосредственно по месту нахождения Исполнителя, в том числе на информационном стенде, в месте оказания государственной услуги;

с использованием средств телефонной связи;

с использованием средств электронного информирования:

1) на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) путем направления запроса на адрес электронной почты Исполнителя.

7. Исполнитель обеспечивает размещение на информационном стенде следующей информации:

о Территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Удмуртской Республики;

о составе услуг, оказываемых в медицинской организации Удмуртской Республики (в том числе для платных - с указанием цен);

об адресах и телефонах Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Удмуртской Республике, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Удмуртской Республике;

о режиме приема главным врачом и его заместителями.

8. Исполнитель должен иметь следующие документы:

организационно-распорядительные и методические документы Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства здравоохранения Удмуртской Республики, регулирующие организацию медицинской помощи населению, ведение статистического учета и отчетности, внутреннего контроля качества медицинской помощи;

государственные санитарно-эпидемиологические правила, инструкции, положения, утвержденные нормативными правовыми актами;

правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции медицинских работников, инструкции по охране труда;

порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации;

стандарты медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации;

лицензию на осуществление медицинской деятельности, предусматривающую выполнение услуг по высокотехнологичной медицинской помощи.

9. Число госпитализаций по оказываемой Исполнителем государственной услуге зависит от количества лиц, имеющих место жительства (зарегистрированных) на территории Удмуртской Республики, и уровня заболеваемости.

В медицинской организации Удмуртской Республики предоставляется питание в соответствии с нормами, утвержденными решением Согласительной комиссии при Правительстве Удмуртской Республики.

10. В рамках оказания государственной услуги выполняются диагностические, лечебные, реабилитационные мероприятия в соответствии с утвержденными порядками и на основе стандартов медицинской помощи, профилем заболевания и фазой его течения, осуществляется выполнение лечебных процедур средним медицинским персоналом и уход младшим медицинским персоналом.

Наблюдение пациента, которому оказывается помощь в медицинской организации Удмуртской Республики (далее – Пациент), осуществляется лечащим врачом.

11. Осмотр Пациента заведующим отделением осуществляется при поступлении в медицинскую организацию Удмуртской Республики, а также в течение периода лечения в медицинской организации Удмуртской Республики. Периодичность осмотра заведующим отделением зависит от тяжести состояния Пациента.

При наличии медицинских показаний для Пациентов проводятся консультации специалистов, отсутствующих в отделении. В сложных для установления диагноза и назначения лечения случаях назначается консилиум.

Услуга оказывается в стационарных условиях.

12. Исполнитель должен быть обеспечен автомобильным транспортом в соответствии с установленными нормами.

13. Обеспечение лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и расходными материалами должно производиться в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Удмуртской Республики.

Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием государственной услуги

14. Государственная услуга оказывается в специально предназначенных либо приспособленных зданиях (помещениях) с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Помещения должны соответствовать требованиям, утвержденным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 18 февраля



2014 года № 58/пр «Об утверждении свода правил «Здания и помещения медицинских организаций. Правила проектирования», в том числе должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: вход в здание должен быть оборудован пандусом и кнопкой вызова для обеспечения доступа в здание.

15. В здании Исполнителя, оказывающего государственную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- приемное отделение;
- палаты для пребывания Пациентов;
- помещения для оказания медицинской помощи;
- пαραклинические помещения;
- помещения для подразделения лабораторной диагностики;
- помещения для подразделений функциональной и лучевой диагностики;
- помещения для подразделения физиотерапии;
- помещения для централизованных стерилизационных подразделений;
- пищеблок;
- служебные и бытовые помещения;
- санузлы.

16. Помещения для оказания государственной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

17. Исполнитель должен иметь в наличии и использовать для обслуживания Пациентов исправное медицинское оборудование, необходимое для диагностики, лечения и реабилитации Пациентов в соответствии со стандартами медицинской помощи.

Исполнитель должен иметь в наличии исправную мебель, необходимый мягкий инвентарь, технологическое (кухонное, прачечное) и иное оборудование, холодильники, столовую посуду и столовые приборы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18. Помещения для оказания государственной услуги должны быть оборудованы:

системами теплоснабжения и (или) кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18 – 20<sup>0</sup> С и относительной влажности 40 – 60 %;

- установками автоматической пожарной сигнализации;
- средствами извещения о пожаре;
- первичными средствами пожаротушения;
- кнопкой экстренного вызова полиции.

Требования к работникам Исполнителя, оказывающим государственную услугу, и к их взаимодействию с Потребителями государственной услуги

19. Штат Исполнителя должен быть укомплектован необходимым числом медицинских работников в соответствии со штатным расписанием.

20. Оказание государственной услуги осуществляют медицинские работники.

21. Деятельность медицинских работников регламентируется должностными инструкциями, устанавливающими права и обязанности медицинских работников.

22. Для оказания государственной услуги Исполнитель обеспечивает повышение профессионального уровня медицинских работников в соответствии с законодательством Российской Федерации.

23. Руководитель медицинской организации Удмуртской Республики несет полную ответственность за качество оказания государственной услуги.

#### VI. Перечень показателей качества государственной услуги

24. Показатели качества государственной услуги:

процент Потребителей, удовлетворенных качеством государственной услуги;

процент обоснованных обращений Потребителей, по которым приняты меры;

соответствие порядкам оказания медицинской помощи и стандартам медицинской помощи.

25. Формула расчета показателей качества государственной услуги и источники информации об их значениях указаны в приложении к Требованиям.

#### VII. Требования к организации учета мнения Потребителей государственной услуги о качестве ее оказания

26. Исполнителем ведется журнал регистрации обращений граждан.

27. Обращения граждан рассматриваются в установленные законодательством Российской Федерации сроки, с принятием при необходимости соответствующих мер.

28. Личный прием граждан проводит руководитель медицинской организации Удмуртской Республики в установленное время еженедельно с регистрацией в установленном порядке факта обращения, с принятием решений по результатам приема.

29. Учет мнения Потребителей о качестве государственной услуги может осуществляться путем проведения опроса, анкетирования, а также на сайте Исполнителя путем проведения мониторинга населения по предоставленным государственным услугам.



Приложение  
к требованиям к качеству  
государственной услуги  
«Высокотехнологичная  
медицинская помощь, не включенная  
в базовую программу обязательного  
медицинского страхования»

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**показателей качества государственной услуги**  
**«Высокотехнологичная медицинская помощь, не включенная в базовую**  
**программу обязательного медицинского страхования»**

Показатель качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
Процент потребителей государственной услуги (далее – Потребитель), удовлетворенных качеством государственной услуги (%)	Ок/О*100, где: Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством государственной услуги; О – общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов Потребителей
Процент обоснованных обращений Потребителей, по которым приняты меры (%)	Жм/Ж*100, где: Жм – число обоснованных обращений Потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры; Ж – число обоснованных обращений Потребителей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основании анализа обращений Потребителей и сведений о принятых по ним мерах
Соответствие порядкам оказания медицинской помощи и стандартам медицинской помощи (%)	С/Б*100, где: С – число больных, пролеченных в соответствии со стандартами медицинской помощи; Б – общее число пролеченных больных	Определяется на основании анализа выполнения стандарта медицинской помощи

