



Зарегистрирован в Иркутском областном государственном казенном учреждении Институт муниципальной правовой информации имени М.М. Сперанского
Дата государственной регистрации 26.03.2024
Регистрационный номер 03-0562/24

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

21 марта 2024 г.

№ 25-инр

Иркутск

Об утверждении Стандарта качества оказания государственной услуги «Специализированная медицинская помощь (за исключением высокотехнологичной медицинской помощи), включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования»

В соответствии с постановлением Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года № 348-пп «О реализации отдельных положений Бюджетного кодекса Российской Федерации», руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области, пунктом 9 Положения о министерстве здравоохранения Иркутской области, утвержденного постановлением Правительства Иркутской области от 16 июля 2010 года № 174-пп, указом Губернатора Иркутской области от 7 марта 2024 года № 4-угк «О назначении на должность Модестова А.А.»:

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги «Специализированная медицинская помощь (за исключением высокотехнологичной медицинской помощи), включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования» (прилагается).

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (www.ogirk.ru), на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) после его государственной регистрации.

3. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности
министра здравоохранения
Иркутской области

А.А. Модестов

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
здравоохранения Иркутской области
от 21 марта 2024 № 25-инп

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ
(ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ВЫСОКОТЕХНОЛОГИЧНОЙ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ), ВКЛЮЧЕННАЯ В БАЗОВУЮ
ПРОГРАММУ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО
СТРАХОВАНИЯ»**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчиком Стандарта качества оказания государственной услуги «Специализированная медицинская помощь (за исключением высокотехнологичной медицинской помощи), включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования» (далее – государственная услуга, Стандарт) является министерство здравоохранения Иркутской области (далее - министерство).

Министерство является главным распорядителем средств областного бюджета и ответственным за организацию оказания государственной услуги.

Местонахождение министерства: 664003, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, 29.

Контактный телефон министерства: 8(3952)265-100, телефон «горячей линии»: 8(3952)280-326.

Официальный сайт министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.minzdrav-irkutsk.ru.

Адрес электронной почты министерства: guzio@guzio.ru.

Исполнителями государственной услуги являются медицинские организации, подведомственные министерству, указанные в приложении к настоящему Стандарту.

2. Единица измерения работ: число случаев госпитализации.

3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

1) государственная услуга - услуга, оказываемая населению Иркутской области медицинскими организациями, подведомственными министерству (далее - Организации);

2) стандарт качества оказания государственной услуги - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах получателя государственной услуги требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса оказания государственной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

3) качество оказания государственной услуги - степень фактического

соответствия оказания государственной услуги Стандарту;

4) медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

5) специализированная медицинская помощь - медицинская помощь, оказываемая врачами-специалистами, которая включает в себя профилактику, диагностику и лечение заболеваний и состояний (в том числе в период беременности, родов и послеродовой период), требующих использования специальных методов и сложных медицинских технологий, а также медицинскую реабилитацию.

Иные термины и определения, используемые в настоящем Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания государственной услуги:

1) Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

2) Федеральный закон от 12 апреля 2010 года № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств»;

3) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

4) Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

5) постановление Правительства Российской Федерации от 1 июня 2021 года № 852 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково») и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

6) постановление Правительства Российской Федерации от 3 июня 2013 года № 469 «Об утверждении Положения о лицензировании деятельности по производству и техническому обслуживанию (за исключением случая, если техническое обслуживание осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя) медицинской техники»;

7) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 2 декабря 2014 года № 796н «Об утверждении Положения об организации оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи»;

8) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2012 года № 366н «Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи»;

9) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12 февраля 2007 года № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания»;

10) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22 января 2001 года № 12 «О введении в действие отраслевого стандарта «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении»;

11) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 января 2001 года № 18 «О введении в действие отраслевого стандарта «Порядок контроля за соблюдением требований нормативных документов системы стандартизации в здравоохранении»;

12) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2000 года № 299 «О введении в действие отраслевого стандарта «Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования»;

13) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 3 августа 1999 года № 303 «О введении в действие отраслевого стандарта «Протоколы ведения больных. Общие требования»;

14) Закон Иркутской области от 5 марта 2010 года № 4-ОЗ «Об отдельных вопросах здравоохранения в Иркутской области»;

15) приказ министерства здравоохранения Иркутской области от 22 мая 2013 года № 83-мпр «Об утверждении формы направления в медицинские организации Иркутской области»;

16) Санитарные правила СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 24 декабря 2020 года № 44.

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

1) наличие и состояние документации, в соответствии с которой Организация осуществляет свою деятельность;

2) условия размещения Организации;

3) укомплектованность Организации необходимыми специалистами и уровень их квалификации;

4) техническое оснащение Организации (оборудование, реактивы, химикаты и прочие материальные запасы);

5) обеспечение надлежащей эксплуатации, обслуживания и ремонта оборудования;

6) наличие внутренней и внешней системы контроля за деятельностью Организации, оказывающего государственную услугу.

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6. Сведения о государственной услуге:

полное наименование государственной услуги - специализированная медицинская помощь (за исключением высокотехнологичной медицинской помощи), включенная в базовую программу обязательного медицинского страхования;

содержание государственной услуги - оказание специализированной медицинской помощи врачами-специалистами, которая включает в себя профилактику, диагностику и лечение заболеваний и состояний, требующих использования специальных методов и сложных медицинских технологий;

получатели государственной услуги - отдельные категории граждан, установленные законодательством Российской Федерации.

7. Документами, регламентирующими деятельность Организации, непосредственно оказывающей государственную услугу, являются Устав, инструкции, локальные нормативные акты, документы в области стандартизации.

8. Условия размещения и режим работы Организаций, непосредственно оказывающих государственную услугу:

транспортная доступность зданий Организаций для получателей государственной услуги;

вход в здания Организаций оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании Организации и режиме его работы; информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны получателям государственной услуги;

прием получателей государственной услуги для оказания государственной услуги осуществляется в кабинетах Организации, вход в которые оборудуется информационными табличками (вывесками).

Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) (далее - инвалиды) обеспечивается беспрепятственный доступ к зданию Организации и к предоставляемой в ней государственной услуге.

Режим работы Организаций указан в приложении к настоящему Стандарту.

9. Организации обеспечиваются оборудованием, приборами и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов и технических условий.

10. Укомплектованность Организаций, непосредственно выполняющих работу, кадрами и их квалификация:

укомплектованность необходимым числом сотрудников в соответствии со штатным расписанием Организации и нормативами штатной численности, утвержденными нормативным правовым актом министерства (количественные требования);

наличие у сотрудников Организации соответствующего образования, квалификации, свидетельства об аккредитации в соответствии с их трудовыми договорами и должностными инструкциями (квалификационные требования);

создание необходимых условий для подготовки, переподготовки и повышения квалификации сотрудников Организации (система переподготовки кадров).

11. Требования к технологии оказания государственной услуги. Государственная услуга оказывается в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, на основе клинических рекомендаций, с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (далее – стандарты медицинской помощи).

12. Состав и последовательность действий получателя оказываемой государственной услуги:

1) получатель государственной услуги, нуждающийся в оказании медицинской помощи в экстренной или неотложной форме, самостоятельно или с помощью своего представителя обращается непосредственно в Организацию, оказывающую государственную услугу;

2) получатель государственной услуги, нуждающийся в оказании медицинской помощи в экстренной или неотложной форме, самостоятельно или с помощью своего представителя вызывает скорую медицинскую помощь посредством телефонной связи по номерам «03», «103», «112».

13. Состав и последовательность действий Организации:

1) при обращении получателя государственной услуги, нуждающегося в оказании медицинской помощи в экстренной или неотложной форме, Организация, оказывающая государственную услугу, определяет для конкретного гражданина показания и объем диагностических и лечебных мероприятий не ниже требований, установленных стандартами медицинской помощи;

2) при наличии показаний для госпитализации Организация определяет условия оказания государственной услуги, которая осуществляется в следующих условиях:

дневного стационара (в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения);

стационарно (в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение).

14. Время пребывания в приемном покое Организации при госпитализации не должно превышать одного часа.

15. Одному из родителей, иному члену семьи или иному законному представителю предоставляется право на бесплатное совместное нахождение с ребенком в Организации при оказании ему медицинской помощи в

стационарных условиях независимо от возраста ребенка в течение всего периода лечения.

16. Организации, оказывающие государственную услугу, должны быть обеспечены лекарственными препаратами для медицинского применения и медицинскими изделиями в объеме, позволяющем осуществлять оказание специализированной помощи в соответствии с требованиями стандартов лечения и организационно-распорядительных документов, регламентирующих требования к оказанию указанного вида помощи.

17. Организации, оказывающие государственную услугу, обеспечивают получателей государственной услуги лечебным питанием, включая диетическое и дополнительное питание по показаниям. Блюда должны быть приготовлены из доброкачественных продуктов, удовлетворяющих требования по калорийности, санитарно-гигиеническим требованиям, и предоставлены с учетом состояния здоровья граждан (по набору продуктов и блюд, технологии приготовления, химическому составу и энергетической ценности). В дневных стационарах обеспечение пациентов лечебным питанием осуществляется не менее одного раза в день.

18. Получателю государственной услуги может быть отказано в ее предоставлении в следующих случаях:

- 1) отказа получателя государственной услуги;
- 2) отсутствия показаний к оказанию государственной услуги.

Основания для приостановления государственной услуги законодательством не предусмотрены.

19. Порядок обжалования решений, действий/бездействия сотрудников Организации в процессе оказания государственной услуги, в случае несоответствия оказания государственной услуги настоящему Стандарту:

Получатель оказываемой государственной услуги/его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий/бездействия, принимаемых/совершаемых в рамках оказания государственной услуги, во внесудебном и судебном порядке.

С целью досудебного обжалования решений и действий/бездействия, принимаемых/совершаемых в рамках оказания государственной услуги, получатель оказываемой государственной услуги вправе обратиться в министерство с заявлением об обжаловании решений и действий/бездействия, принимаемых/совершаемых в рамках оказания государственной услуги (далее - жалоба).

Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

лично по адресу: 664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, 29; телефон: 8(3952) 265-156;

через организации почтовой связи по адресу: 664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, 29;

электронная почта: guzio@guzio.ru.

Прием жалоб в письменной форме также осуществляется в месте оказания государственной услуги – Организации.

Прием жалоб осуществляется в соответствии с режимом работы министерства.

Жалоба может быть подана при личном приеме получателя оказываемой государственной услуги/его законного представителя в министерстве министром здравоохранения Иркутской области, заместителями министра здравоохранения Иркутской области.

Прием граждан министром здравоохранения Иркутской области, заместителями министра здравоохранения Иркутской области проводится по предварительной записи, которая осуществляется по телефону: 8(3952)265-156.

При личном приеме обратившийся получатель оказываемой государственной услуги/его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае если жалоба подается через законного представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени получателя оказываемой государственной услуги. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени получателя оказываемой государственной услуги, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

Жалоба должна содержать:

наименование Организации, оказывавшей услугу, его сотрудника, решения и действия/бездействия которых обжалуются;

фамилию, имя и отчество (при наличии), сведения о месте жительства обратившегося получателя оказываемой государственной услуги/его законного представителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ по результатам рассмотрения жалобы;

доводы, на основании которых получатель оказываемой государственной услуги/его законный представитель не согласен с решением и действием/бездействием Организации, оказывавшей государственной услугу, его сотрудника. Получателем оказываемой государственной услуги/его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы жалобы, либо их копии.

Рассмотрение жалоб министерством осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обжалование решений и действий/бездействия, принимаемых/совершаемых в рамках оказания государственной услуги в судебном порядке, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

20. Информационное обеспечение получателей оказываемой государственной услуги при обращении за ее выполнением и в ходе оказания государственной услуги включает в себя размещение информации об оказании услуги:

- 1) на информационных стендах, расположенных в местах оказания государственной услуги;
- 2) на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 3) на официальных сайтах Организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 4) в средствах массовой информации.

21. На информационных стендах, расположенных в местах оказания государственной услуги, размещаются:

- 1) данные о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов, электронной почте Организации;
- 2) извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по оказанию государственной услуги.

22. Контроль за деятельностью Организаций, оказывающих государственную услугу, подразделяется на внутренний и внешний.

23. Внутренний контроль осуществляется главным врачом, его заместителями, руководителями структурных подразделений Организации.

24. Внутренний контроль подразделяется на обязательный и выборочный.

25. Обязательному контролю подлежат:

- 1) случаи смертельных исходов;
- 2) случаи первичного выхода на инвалидность лиц трудоспособного возраста и детей;
- 3) случаи заболеваний с удлинненными или укороченными сроками лечения (или временной нетрудоспособности);
- 4) случаи, сопровождающиеся жалобами получателей государственной услуги или их родственников.

26. Выборочному контролю подлежат все прочие случаи лечения с использованием статистического метода случайной выборки. Выборочная проверка также осуществляется ответственными лицами по обращениям (жалобам) получателей государственной услуги и запросам различных организаций.

27. Внешний контроль осуществляется министерством, Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Иркутской области, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Иркутской области.

28. Руководители Организаций, оказывающих государственную услугу, несут ответственность за качество оказания государственной услуги.

29. Руководители Организаций обязаны:

1) обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Организации;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Организации, осуществляющего предоставление государственной услуги, и контроль качества предоставляемой государственной услуги;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания государственной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта и деятельностью, влияющей на качество оказываемой услуги.

30. При подтверждении факта некачественного предоставления государственной услуги к руководителям Организаций и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

31. Критерии оценки качества оказания государственной услуги:

1) полнота предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

2) результативность предоставления государственной услуги оценивается путем сравнения требований к оказанию услуги с фактическим уровнем ее предоставления, а также путем анализа спроса на соответствующую услугу.

32. Порядок информирования потенциальных получателей государственной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
Информационные стенды в помещениях Организаций	1) копии лицензий на оказание медицинской помощи; 2) перечень основных услуг, предоставляемых Организацией, в том числе бесплатно и платно; характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление, прейскурант платных услуг; 3) информация о правах и обязанностях получателей государственной услуги, требования к получателям государственной услуги, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной государственной услуги; 4) порядок работы с обращениями и жалобами получателей государственной услуги; 5) гарантийные обязательства Организации; 6) информация о возможности влияния получателей государственной услуги на качество услуги; 7) информация о легкодоступных средствах для эффективного общения работников Организаций с	По мере необходимости

	получателями государственной услуги; 8) информация о возможности получения оценки качества услуги со стороны получателей государственной услуги ; 9) настоящий Стандарт	
Официальные сайты Организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Информация об Организациях; перечень основных услуг, предоставляемых Организациями	По мере изменения данных

33. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания государственной услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества государственной услуги	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1.	Количество случаев госпитализации (стационар), количество случаев лечения (дневной стационар)	Условная единица	Показатель объема государственной услуги
2.	Соответствие порядкам оказания медицинской помощи и стандартам медицинской помощи	Процент	Показатель качества государственной услуги
3.	Удовлетворенность потребителей в оказанной государственной услуге	Процент	Показатель качества государственной услуги