

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
"СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ
МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ В
КРУГЛОСУТОЧНЫХ СТАЦИОНАРАХ" (с
изменениями на: 29.05.2014)
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 30 сентября 2013 года N 165-мпр

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
"СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ
ПОМОЩЬ В КРУГЛОСУТОЧНЫХ
СТАЦИОНАРАХ"**

(в ред. [приказов министерства здравоохранения Иркутской области от 30.12.2013 N 240-мпр, от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

В соответствии с [Федеральным законом от 8 мая 2010 года N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных \(муниципальных\) учреждений"](#), постановлением Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года N 348-пп "О реализации отдельных положений Бюджетного кодекса Российской Федерации", руководствуясь пунктом 9 [Положения о министерстве здравоохранения Иркутской области](#), утвержденного [постановлением Правительства Иркутской области от 16 июля 2010 года N 174-пп](#),

приказываю:

1. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги "Специализированная медицинская помощь в круглосуточных стационарах" (прилагается).
2. Настоящий приказ подлежит размещению на официальном сайте министерства здравоохранения Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
3. Настоящий приказ вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Министр
Н.Г.КОРНИЛОВ

Приложение. СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ В КРУГЛОСУТОЧНЫХ СТАЦИОНАРАХ"

Приложение
к приказу
министерства здравоохранения
Иркутской области
от 30 сентября 2013 года
N 165-мпр

(в ред. приказов министерства здравоохранения
Иркутской области
[от 30.12.2013 N 240-мпр, от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. РАЗРАБОТЧИК СТАНДАРТА И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Разработчиком стандарта качества оказания государственной услуги "Специализированная медицинская помощь в круглосуточных стационарах" (далее - Стандарт) является министерство здравоохранения Иркутской области (далее - министерство).

Местонахождение министерства: 664003, г. Иркутск, ул. К. Маркса, д. 29. Контактная информация: тел.: 24-05-86, e-mail: guzio@guzio.ru.

(абзац введен [приказом министерства здравоохранения Иркутской области от 30.12.2013 N 240-мпр](#))

2. Единица измерения работ: число проведенных койкодней.

3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

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

(пп. 1 в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

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.

Глава 2. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ И ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

- 1) статья 41 [Конституции Российской Федерации](#);
- 2) [Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"](#);
- 3) [Федеральный закон от 12 апреля 2010 года N 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств"](#);
- 4) [Федеральный закон от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"](#);
- 5) [Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей"](#);
- 6) [постановление Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012 года N 291 "О лицензировании медицинской деятельности \(за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра "Сколково"\)"](#);
- (в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 30.12.2013 N 240-мпр](#))
- 7) [постановление Правительства Российской Федерации от 3 июня 2013 года N 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"](#);
- 8) [Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2010 года N 243н "Об организации оказания специализированной медицинской помощи"](#);
- 9) [Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12 февраля 2007 года N 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 N 12 "О введении в действие отраслевого стандарта "Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении" \(ОСТ 91500.01.0005-2001\)"](#);
- 11) [Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 января 2001 года N 18 "О введении в действие отраслевого стандарта "Порядок контроля за соблюдением требований нормативных документов системы стандартизации в здравоохранении" \(ОСТ 91500.01.0006-2001\)"](#);
- 12) [Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10 апреля 2001 года N 113 "О введении в действие отраслевого классификатора "Простые медицинские услуги" \(ОК ПМУ 91500.09-0001-2001\)"](#);
- 13) [Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2000 года N 299 "О введении в действие отраслевого стандарта "Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования" \(ОСТ 9100.01.0004-2000\)"](#);
- 14) [Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 3 августа 1999 года N 303 "О введении в действие отраслевого стандарта "Протоколы ведения больных. Общие требования" \(ОСТ 91500.09-0001-1999\)"](#);
- 15) [Приказ Министерства здравоохранения СССР от 15 сентября 1988 года N 710 "Об утверждении табелей оснащения мягким инвентарем больниц, диспансеров, родильных домов, медико-санитарных частей, поликлиник, амбулаторий"](#);
- 16) [Приказ Министерства здравоохранения СССР от 16 ноября 1987 года N 1204 "О лечебно-охранительном режиме в лечебно-профилактических учреждениях"](#);
- 17) [Закон Иркутской области от 5 марта 2010 года N 4-ОЗ "Об отдельных вопросах здравоохранения в Иркутской области"](#);
- 18) [приказ министерства здравоохранения Иркутской области от 22 мая 2013 года N 83-мпр "Об утверждении формы направления в медицинские организации Иркутской области"](#);
- 19) Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.3.2630-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к

организациям, осуществляющим медицинскую деятельность", утвержденные [постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2010 года N 58](#).

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

1) наличие и состояние документации, в соответствии с которой работает Организация;

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

2) условия размещения Организации;

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

3) укомплектованность Организации необходимыми специалистами и уровень их квалификации;

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

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

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

5) обеспечение надлежащей эксплуатации, обслуживания и ремонта оборудования;

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

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

Раздел II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Глава 3. СВЕДЕНИЯ О ГРАЖДДАНАХ, ИМЕЮЩИХ ПРАВО НА ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, И О ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГЕ

6. Получателем государственной услуги является гражданин Российской Федерации, проживающий на территории Иркутской области.

7. Государственная услуга оказывается Организациями, указанными в приложении 1 к настоящему Стандарту.

Режим работы Организаций определяется локальными нормативными актами.

(п. 7 в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

8. Документами, регламентирующими деятельность Организаций, являются уставы Организаций, лицензия на осуществление медицинской деятельности.

Учредительные документы Организаций, оказывающих государственную услугу, должны соответствовать требованиям федерального законодательства и законодательства Иркутской области.

(п. 8 в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

9. Содержанием (предметом) государственной услуги является 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, а также медицинскую реабилитацию.

10. Организации, оказывающие государственную услугу, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, включающими холодное и горячее водоснабжение, отопительную систему, канализацию, и оснащены телефонной связью, информационно-телекоммуникационной сетью "Интернет" (далее - Интернет).

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

11. Размещение Организаций, оказывающих государственную услугу, производится в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.1.3.2630-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность", утвержденными [постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2010 года N 58](#).

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

12. По размерам и техническому состоянию помещения Организаций должны отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда и действующим санитарным правилам и нормативам и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и др.).

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

13. Организации, оказывающие государственную услугу, должны иметь пищеблок.

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

14. Организации, оказывающие государственную услугу, должны быть оснащены медицинским оборудованием, приборами и аппаратурой.

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

15. Медицинское оборудование должно обеспечиваться техническим обслуживанием организацией, имеющей соответствующую лицензию, содержаться в исправном состоянии и проходить систематические проверки. Средства измерения медицинского назначения должны проходить поверку в соответствии с действующим законодательством.

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.

(п. 16 в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

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 пациентов (по набору продуктов и блюд, технологии приготовления, химическому составу и энергетической ценности).

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

18. Организации должны быть обеспечены мягким инвентарем, перечень и количество которого отвечает требованиям [Приказа Министерства здравоохранения СССР от 15 сентября 1988 года N 710 "Об утверждении таблиц оснащения мягким инвентарем больниц, диспансеров, родильных домов, медико-санитарных частей, поликлиник, амбулаторий"](#).

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

19. Организации должны быть оснащены исправным технологическим оборудованием, а также медицинской и немедицинской мебелью, количество и состояние которой обеспечивает жизнедеятельность Организации, условия для качественного оказания государственной услуги и отвечает требованиям действующих санитарных правил и нормативов и санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

20. Организации должны быть снабжены средствами коллективной и индивидуальной защиты, специальной одеждой, перечень и количество, которой отвечает требованиям действующего законодательства в сфере охраны труда.

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

21. Организации осуществляют свою деятельность с учетом рекомендуемых штатных нормативов, утвержденных приказами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

22. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, сертификат, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

23. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

24. Все специалисты Организации, оказывающей государственную услугу, могут быть аттестованы в порядке, установленном организационно-распорядительными документами Министерства.

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

25. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Организаций должны соблюдать медицинскую этику и деонтологию.

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

26. Государственная услуга оказывается врачами-специалистами в Организациях при заболеваниях, требующих специальных методов диагностики, лечения и использования сложных, уникальных или ресурсоемких медицинских технологий.

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

27. Государственная услуга населению оказывается в соответствии с порядками и стандартами оказания отдельных видов (по профилям) специализированной медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации.

28. Для получения государственной услуги в плановой форме выбор Организации осуществляется по направлению лечащего врача. В случае, если есть несколько Организаций, оказывающих специализированную медицинскую помощь по соответствующему профилю, лечащий врач обязан проинформировать гражданина о возможности выбора Организации с учетом выполнения условий оказания медицинской помощи.

(п. 28 в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

29. Допускается наличие очередности и ожидания на плановую госпитализацию до 14 дней с регистрацией в листе ожидания.

30. В круглосуточных стационарах ведутся журналы очередности на госпитализацию, включающие в себя следующие сведения: паспортные данные пациента, диагноз, срок планируемой госпитализации, срок фактической госпитализации.

31. В случае, если гражданин выбирает Организации, в которых срок ожидания государственной услуги превышает срок ожидания медицинской помощи, указанный в п. 29 настоящего Стандарта, лечащим врачом делается соответствующая отметка в медицинской документации.

(в ред. [приказов министерства здравоохранения Иркутской области от 30.12.2013 N 240-мпр, от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

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

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

33. Показания и объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяются лечащим врачом (в необходимых случаях - врачебным консилиумом, врачебной комиссией) не ниже требований, установленных стандартами медицинской помощи.

34. При оказании государственной услуги обеспечивается размещение пациентов в маломестных (менее 4-х коек) палатах (боксах) по медицинским и (или) эпидемиологическим показаниям, установленным Министерством здравоохранения Российской Федерации.

35. В рамках оказания государственной услуги пациенты обеспечиваются лечебным питанием.

36. При отсутствии на территории субъекта Российской Федерации возможности оказания отдельных видов (по профилям) государственной услуги министерство обеспечивает оказание населению отдельных видов (по профилям) государственной

услуги в медицинских организациях, подведомственных исполнительным органам государственной власти субъекта Российской Федерации, медицинских организациях, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, иных медицинских организациях.

(п. 36 в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

37. Направление граждан в медицинские организации, подведомственные федеральным органам исполнительной власти, для оказания государственной услуги осуществляется в соответствии с приложением к [Порядку организации оказания специализированной медицинской помощи](#), утвержденному [Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2010 года N 243н](#).

(п. 37 в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

38. При наличии медицинских показаний получатели государственной услуги направляются для проведения реабилитационных мероприятий в специализированные медицинские и санаторно-курортные организации.

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

- 1) отказа получателя государственной услуги;
- 2) отсутствия показаний к оказанию государственной услуги;
- 3) нарушения внутреннего распорядка Организации получателем государственной услуги.

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

Основания для приостановления государственной услуги законодательством не предусмотрены.

(п. 39 в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 30.12.2013 N 240-мпр](#))

40. Оказание государственной услуги прекращается немедленно с момента установления случаев в соответствии с пунктом 39 настоящего Стандарта.

41. Отказ в оказании государственной услуги регистрируется в медицинских документах получателя государственной услуги.

(п. 41 в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 30.12.2013 N 240-мпр](#))

42. Получатели государственной услуги вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц Организаций в процессе оказания государственной услуги в министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) должностных лиц Организаций в процессе оказания государственной услуги заявитель имеет право обратиться в министерство следующими способами:

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

- а) лично;
- б) направить письменное обращение;
- в) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Глава 5. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

(в ред. приказа министерства здравоохранения
Иркутской области
[от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

43. Информация о порядке предоставления государственной услуги должна быть достоверной.

Информация о работе Организаций, о порядке и правилах предоставления государственной услуги должна быть доступна

населению Иркутской области. Состояние данной информации должно соответствовать требованиям [Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей"](#).

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

44. Организации обязаны довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

45. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) публикации информации об Организациях и объемах предоставляемых услуг в сети интернет-сайта министерства здравоохранения Иркутской области www.minzdrav-irkutsk.ru;

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

3) информационных стендов.

46. У входа в каждую из Организаций, оказывающих государственную услугу, размещаются:

- 1) информация о наименовании Организации, оказывающей государственную услугу;
- 2) информация о режиме работы Организации.

(п. 46 в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

47. В помещениях Организаций, оказывающих государственную услугу, в удобном для обозрения месте на информационных стендах размещаются:

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

- 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;

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

3) информация о правах и обязанностях пациента, требования к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной государственной услуги;

4) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

5) гарантийные обязательства Организаций - исполнителя;

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

6) информация о возможности влияния пациентов на качество услуги;

7) информация о легкодоступных средствах для эффективного общения работников Организаций с пациентами;

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

8) информация о возможности получения оценки качества услуги со стороны пациента;

9) настоящий Стандарт.

48. Информация о деятельности Организаций, о порядке и правилах предоставления государственной услуги, о порядке работы и правилах госпитализации должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

Глава 6. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОРГАНИЗАЦИЙ, СООТВЕТСТВИЕМ ОКАЗЫВАЕМОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ НАСТОЯЩЕМУ ГОСУДАРСТВЕННОМУ СТАНДАРТУ

(в ред. приказа министерства здравоохранения

Иркутской области

[от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

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

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

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

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

51. Внутренний контроль подразделяется на обязательный и выборочный.

52. Обязательному контролю подлежат:

- 1) случаи смертельных исходов;
- 2) случаи первичного выхода на инвалидность лиц трудоспособного возраста и детей;
- 3) случаи запущенных форм заболеваний;
- 4) случаи обострений и ранних рецидивов заболевания;
- 5) случаи повторной госпитализации по поводу одного и того же заболевания в течение года;
- 6) случаи заболеваний с удлинёнными или укороченными сроками лечения (или временной нетрудоспособности);
- 7) случаи, сопровождающиеся жалобами пациентов или их родственников.

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

54. Контроль за исполнением работ осуществляет министерство.

55. Контроль за соответствием Организаций лицензионным требованиям и условиям осуществляет Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Иркутской области.

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

56. Контроль за соответствием Организаций санитарно-эпидемиологическим требованиям осуществляет Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Иркутской области.

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

Глава 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

58. Руководители Организаций обязаны:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение 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.

(п. 58 в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

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

(в ред. [приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

Глава 8. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

60. 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, путем проведения социологических опросов.

Глава 9. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

61. Порядок информирования потенциальных получателей государственной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Часто обновления информации
Информационный стенд у входа в здание	1) информация о наименовании Организации, оказывающего государственную услугу;	Не реже одного раза в год
(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр)		
	2) информация о режиме работы Организации;	
(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр)		
	3) информация об адресе, номерах телефонов Организации	
(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр)		
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;	Не реже одного раза в год
(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр)		
	3) информация о правах и обязанностях пациента, требования к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной государственной услуги; 4) порядок работы с обращениями и жалобами граждан; 5) гарантийные обязательства Организации-исполнителя;	
(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр)		
	6) информация о возможности влияния пациентов на качество услуги; 7) информация о легкодоступных средствах для эффективного общения работников Организаций с пациентами;	
(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр)		
	8) информация о возможности получения оценки качества услуги со стороны пациента; 9) настоящий Стандарт	
(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр)		
Сайты Организаций	Информация об Организациях; перечень основных услуг,	По мере изменения данных

	предоставляемых Организациями	
(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр)		

Глава 10. СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ (ИНДИКАТОРОВ) ОБЪЕМА И КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества работ	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1.	Количество проведенных койкодней	Койкодни	Суммарное число койкодней в круглосуточном стационаре за определенный период времени (месяц, квартал, полгода, 9 месяцев, год). Количественный показатель, характеризующий занятость коек Организации. Показатель должен быть не ниже планового уровня, установленного государственным заданием на оказание специализированной медицинской помощи
(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 138-мпр)			
2.	Наличие обоснованных жалоб на оказание медицинской помощи, не соответствующей стандарту по нозологической форме	Да - 1; нет - 0	Наличие либо отсутствие жалоб на оказание медицинской помощи, не соответствующей Стандарту по нозологической форме

Приложение 1. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

Приложение 1
к Стандарту качества
оказания государственной услуги
"Специализированная медицинская
помощь в круглосуточных стационарах"

(в ред. приказа министерства здравоохранения
Иркутской области
[от 29.05.2014 N 138-мпр](#))

№ п/п	Наименование Организации	Адрес
1	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Ангарская областная психиатрическая поликлиника"	665806, г. Ангарск, квартал 120, д. 15
2	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Иркутский областной противотуберкулезный диспансер"	664039, г. Иркутск, ул. Терешковой, 59
3	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Областной гериатрический центр"	664025, г. Иркутск, ул. Ленина, 20
4	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Областной кожно-венерологический диспансер"	664003, г. Иркутск, ул. Фурье, 2
5	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Областной онкологический диспансер"	664035, г. Иркутск, ул. Фрунзе, 32
6	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Иркутская ордена "Знак Почета" областная клиническая больница"	664079, г. Иркутск, мкр. Юбилейный, 100
7	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Иркутская областная инфекционная клиническая больница"	664043, г. Иркутск, ул. Маршала Конева, 90
8	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Иркутский областной психоневрологический диспансер"	664002, г. Иркутск, пер. Сударева, 6
9	Областное государственное казенное учреждение здравоохранения "Иркутская областная клиническая психиатрическая больница N 1"	664049, г. Иркутск, мкр. Юбилейный, 11а
10	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Центральная районная больница Иркутского района"	664510, Иркутский район, п. Дзержинского, ул. Центральная, д. 7
11	Областное государственное казенное учреждение здравоохранения	664527, Иркутский район, д. Сосновый Бор, ул.

	"Иркутская областная психиатрическая больница N 2"	Мелехова, 8а
12	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тулунская городская больница"	665259, г. Тулун, ул. Угольщикова, 35
13	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тулунский областной психоневрологический диспансер"	665268, г. Тулун, ул. Павлова, 2а
14	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Аларская центральная районная больница"	669452, Аларский район, р.п. Кутулик, ул. Матросова, 5
15	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баяндаевская центральная районная больница"	669120, Баяндаевский район, с. Баяндай, ул. Гагарина, 4
16	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Боханская центральная районная больница"	669311, Боханский район, п. Бохан, ул. Инкижинова, 17
17	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Братская центральная районная больница"	665717, г. Братск, ул. Курчатова, 2
18	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Саянская городская больница"	666304, г. Саянск, мкр. Благовещенский, 5а
19	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Черемховская городская больница N 1"	665413, г. Черемхово, ул. Парковая, 21
20	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Черемховская городская больница N 2"	665401, г. Черемхово, ул. Шевченко, 34
21	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Черемховская областная психиатрическая больница"	665408, г. Черемхово, ул. Чехова, 25
22	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Жигаловская центральная районная больница"	666402, Иркутская область, п. Жигалово, ул. Ленина, 18
23	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Заларинская центральная районная больница"	666322, Иркутская область, п. Залари, ул. Рокоссовского, 14а
24	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Качугская центральная районная больница"	666203, Иркутская область, п. Качуг, пер. Больничный, 1
25	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Железнодорожная центральная районная больница"	665653, Нижнеилимский район, г. Железнодорож-Илимский, квартал 9, д. 7а
26	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нижнеудинская центральная районная больница"	665102, г. Нижнеудинск, ул. Гоголя, 79
27	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тайшетская центральная районная больница"	665008, г. Тайшет, ул. Шевченко, 10
28	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тайшетский областной кожно-венерологический диспансер"	665000, г. Тайшет, ул. Кирова, 17
29	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тулунская районная больница"	665253, г. Тулун, ул. Гидролизная, д. 2
30	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Ордынский областной кожно-венерологический диспансер"	669001, Эхирит-Булагатский район, п. Усть-Ордынский, ул. Калинина, 46
31	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Ордынский областной противотуберкулезный диспансер"	669001, Эхирит-Булагатский район, п. Усть-Ордынский, ул. Содружества, 31
32	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Ордынский областной психоневрологический диспансер"	669001, Эхирит-Булагатский район, п. Усть-Ордынский, ул. Строителей, 6а
33	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Балаганская центральная районная больница"	666391, п. Балаганск, ул. Ангарская, 2
34	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Илимская центральная городская больница"	666673, г. Усть-Илимск, Лечебная зона
35	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Илимский областной психоневрологический диспансер"	666673, г. Усть-Илимск, ул. Наймушина, д. 34/2
36	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Центральная районная больница г. Бодайбо"	666904, г. Бодайбо, ул. 30 лет Победы, д. 6
37	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Братский областной кожно-венерологический диспансер"	665717, г. Братск, ж.р. Центральный, ул. Рябикова, д. 5
38	Областное государственное автономное учреждение здравоохранения "Братская городская больница N 1"	665717, г. Братск, ул. Подбельского, 42
39	Областное государственное автономное учреждение здравоохранения "Братская городская больница N 3"	665714, г. Братск, ул. Сосновая, 10
40	Областное государственное автономное учреждение здравоохранения "Братская городская больница N 5"	665732, г. Братск, ул. Курчатова, 3
41	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Братская городская больница N 2"	665717, г. Братск, ул. Погодаева, 1
42	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Братский областной психоневрологический диспансер"	665714, г. Братск, ул. Краснодарская, 5а

43	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усольская областная психоневрологическая больница"	665453, г. Усолье-Сибирское, ул. Крестьянина, 2
44	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Казачинско-Ленская центральная районная больница"	666504, Казачинско-Ленский район, п. Магистральный, ул. Российская, 6
45	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Киренская центральная районная больница"	666703, г. Киренск, ул. Алексеева, 6
46	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Куйтунская центральная районная больница"	665302, р.п. Куйтун, ул. Киевская, 34
47	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Центральная районная больница п. Мама"	666810, п. Мама, ул. Октябрьская, 54
48	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Слюдянская центральная районная больница"	665900, г. Слюдянка, ул. Гранитная, 3
49	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Ольхонская центральная районная больница"	666130, Ольхонский район, с. Еланцы, ул. Советская, 18
50	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Удинская центральная районная больница"	665352, г. Усть-Уда, ул. Народная, 1
51	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Кутская центральная районная больница"	666781, г. Усть-Кут, ул. Высоцкого, 22
52	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Чунская центральная районная больница"	665514, п. Чунский, ул. Советская, 24
53	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Шелеховская центральная районная больница"	666034, г. Шелехов, Больничный городок, ул. Ленина, 24