МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 21 октября 2013 г. N 188-мпр

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ

УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ ОКАЗАНИЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ

ПОМОЩИ ЛИЦАМ, ИНФИЦИРОВАННЫМ ВИРУСОМ ИММУНОДЕФИЦИТА

ЧЕЛОВЕКА, ГЕПАТИТАМИ B И C, В ТОМ ЧИСЛЕ МЕРОПРИЯТИЯ

ПО ПРОФИЛАКТИКЕ И БОРЬБЕ С ВИЧ/СПИД

И ИНФЕКЦИОННЫМИ ЗАБОЛЕВАНИЯМИ"

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](#P39) качества оказания государственной услуги "Организация оказания специализированной медицинской помощи лицам, инфицированным вирусом иммунодефицита человека, гепатитами B и C, в том числе мероприятия по профилактике и борьбе с ВИЧ/СПИД и инфекционными заболеваниями" (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

к приказу

министерства здравоохранения

Иркутской области

от 21 октября 2013 года

N 188-мпр

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

"ОРГАНИЗАЦИЯ ОКАЗАНИЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ЛИЦАМ, ИНФИЦИРОВАННЫМ ВИРУСОМ ИММУНОДЕФИЦИТА ЧЕЛОВЕКА, ГЕПАТИТАМИ B И C, В ТОМ ЧИСЛЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ И БОРЬБЕ С ВИЧ/СПИД И ИНФЕКЦИОННЫМИ ЗАБОЛЕВАНИЯМИ"

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. РАЗРАБОТЧИК СТАНДАРТА И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Разработчиком стандарта качества оказания государственной услуги "Организация оказания специализированной медицинской помощи лицам, инфицированным вирусом иммунодефицита человека, гепатитами B и C, в том числе мероприятия по профилактике и борьбе с ВИЧ/СПИД и инфекционными заболеваниями" (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.

2. Единица измерения государственной услуги: количество проведенных исследований.

3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

1) 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;

2) качество оказания государственной услуги - степень фактического соответствия оказания государственной услуги Стандарту;

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

4) ВИЧ - вирус иммунодефицита человека;

5) ВИЧ-инфекция - хроническое заболевание, вызванное вирусом иммунодефицита человека;

6) больной ВИЧ-инфекцией - человек, зараженный ВИЧ, независимо от стадии ВИЧ-инфекции;

7) антивирусная терапия - лечение, направленное на подавление активности ВИЧ.

Глава 2. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

И ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

1) ст. 41 Конституции Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 30 марта 1995 года N 38-ФЗ "О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)";

3) Федеральный закон от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

4) Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

5) Федеральный закон от 12 апреля 2010 года N 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств";

6) Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

7) 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");

8) 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";

9) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2010 года N 243н "Об организации оказания специализированной медицинской помощи";

10) Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 25 декабря 1997 года N 380 "О состоянии и мерах по совершенствованию лабораторного обеспечения диагностики и лечения пациентов в учреждении здравоохранения Российской Федерации";

11) Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 8 ноября 2011 года N 689н "Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при заболевании, вызываемом вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)";

12) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 5 декабря 2005 года N 757 "О неотложных мерах по организации обеспечения лекарственными препаратами больных ВИЧ-инфекцией";

13) Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 24 декабря 2012 года N 1511н "Об утверждении стандарта первичной медико-санитарной помощи при болезни, вызванной вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекцией);

14) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 июля 2010 года N 541н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения";

15) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 7 июля 2009 года N 415н "Об утверждении Квалификационных требований к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения";

16) Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 9 июня 2003 года N 203 "Об утверждении штатных нормативов служащих и рабочих государственных и муниципальных учреждений здравоохранения и служащих централизованных бухгалтерий при государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения";

17) 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)";

18) 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)";

19) постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 11 января 2011 года N 1 "Об утверждении СП 3.1.5.2826-10 "Профилактика ВИЧ-инфекции";

20) постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2008 года N 4 "Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил СП 1.3.2322-08";

21) постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2010 года N 58 "Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность";

22) Закон Иркутской области от 5 марта 2010 года N 4-ОЗ "Об отдельных вопросах здравоохранения в Иркутской области";

23) Закон Иркутской области от 17 декабря 2008 года N 106-оз "О социальной поддержке отдельных групп населения в оказании медицинской помощи в Иркутской области";

24) приказ министерства здравоохранения Иркутской области от 17 августа 2009 года N 1027-мпр "Об организации работы по ВИЧ-инфекции";

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

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

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, оказывающей государственную услугу.

Раздел II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Глава 3. СВЕДЕНИЯ О ГРАЖДАНАХ, 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 медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Иркутской области, указанными в [приложении 1](#P368) к настоящему Стандарту (далее - Организации).

Режим работы Организаций определяется локальными нормативными актами.

8. Документами, регламентирующими деятельность Организаций, являются устав Организации, лицензия на осуществление медицинской деятельности, санитарно-эпидемиологическое заключение на деятельность, связанную с использованием возбудителей инфекционных заболеваний, выполнение работ с микроорганизмами III - IV групп патогенности. Учредительные документы Организаций, оказывающих государственную услугу, должны соответствовать требованиям федерального законодательства и законодательства Иркутской области.

9. Содержанием (предметом) государственной услуги является координация, организация и осуществление профилактических, противоэпидемических, диагностических, лечебных и других мероприятий, направленных на предупреждение распространения ВИЧ и связанных с ним заболеваний, а также на снижение уровня негативных последствий, вызванных распространением ВИЧ-инфекции, в том числе ВИЧ-инфицированным беременным, и рожденным ими детям.

Результат оказания государственной услуги - оказание специализированной медицинской помощи лицам, инфицированным вирусом иммунодефицита человека, гепатитами B и C, проведение мероприятий по профилактике и борьбе с ВИЧ/СПИД и инфекционными заболеваниями.

10. Размещение Организаций, оказывающих государственную услугу, должно производиться 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.

11. Состояние помещений Организаций должно соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам.

12. Помещения Организаций, оказывающих государственную услугу, должны быть обеспечены всеми необходимыми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены телефонной связью, информационно-телекоммуникационной сетью "Интернет" (далее - Интернет).

13. 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.).

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

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.

17. 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 табелей оснащения мягким инвентарем больниц, диспансеров, родильных домов, медико-санитарных частей, поликлиник, амбулаторий".

18. 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.

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

20. Организации должны осуществлять свою деятельность с учетом рекомендуемых штатных нормативов, утвержденных Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 9 июня 2003 года N 203 "Об утверждении штатных нормативов служащих и рабочих государственных и муниципальных учреждений здравоохранения и служащих централизованных бухгалтерий при государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения".

21. Каждый специалист Организации должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, сертификат, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с Приказами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 июля 2010 года N 541н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения" и от 7 июля 2009 года N 415н "Об утверждении Квалификационных требований к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения".

22. У специалистов Организаций должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

23. Все специалисты Организаций, оказывающие государственную услугу, могут быть аттестованы в установленном порядке.

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

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

25. Организации, оказывающие государственную услугу, осуществляют свою деятельность в соответствии с приложениями N 1 - 15 к Порядку оказания медицинской помощи взрослому населению при заболевании, вызываемом вирусом иммунодефицита человека, утвержденному Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 8 ноября 2012 года N 689 н.

26. Государственная услуга включает в себя профилактику, диагностику, лечение заболеваний и состояний, требующих использования специальных методов и сложных медицинских технологий, а также медицинскую реабилитацию.

27. Государственная услуга может оказываться в амбулаторных и стационарных условиях.

28. Оказание больным ВИЧ-инфекцией медицинской помощи при заболеваниях, не связанных с ВИЧ-инфекцией, проводится соответствующими врачами-специалистами с учетом рекомендаций врачей-инфекционистов.

29. Государственная услуга оказывается врачами-инфекционистами на основе установленных стандартов медицинской помощи, утвержденных приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации, в отделениях для лечения больных ВИЧ-инфекцией медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь по профилю "инфекционные заболевания".

При отсутствии в Организации отделения для лечения больных ВИЧ-инфекцией оказание государственной услуги осуществляется в стационарных условиях на базе инфекционного отделения, имеющего в своем составе выделенные койки для лечения больных ВИЧ-инфекцией.

30. Государственная услуга больным ВИЧ-инфекцией в Организациях, оказывающих медицинскую помощь по профилю "инфекционные заболевания", осуществляется после направления больного в соответствующую Организацию врачом-инфекционистом Организации, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях, а также при самостоятельном обращении больного ВИЧ-инфекцией.

31. При оказании государственной услуги больным ВИЧ-инфекцией:

1) врач-инфекционист устанавливает диагноз ВИЧ-инфекции;

2) врач-инфекционист совместно с врачом-терапевтом или врачом-педиатром:

осуществляет диспансерное наблюдение на основе установленных стандартов медицинской помощи, утвержденных приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации;

проводит антиретровирусную терапию;

проводит профилактику, диагностику и лечение вторичных заболеваний;

проводит диагностику и лечение побочных реакций, развивающихся на фоне антиретровирусной терапии;

организует забор анализов у больных ВИЧ-инфекцией для проведения лабораторных исследований с доставкой материала в клинико-диагностические, бактериологическую, вирусологические, иммунологические лаборатории и лабораторию молекулярно-генетической диагностики возбудителей инфекционных болезней;

направляет при наличии медицинских показаний на консультацию к врачам-специалистам;

направляет больных ВИЧ-инфекцией при наличии медицинских показаний на стационарное лечение;

при наличии медицинских показаний осуществляет направление больного с ВИЧ-инфекцией в государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Иркутский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями" (далее - ГБУЗ "ИОЦ СПИД");

3) врач-инфекционист или врач-терапевт, врач-педиатр совместно с врачом акушером-гинекологом осуществляет профилактику передачи ВИЧ-инфекции от матери к ребенку во время беременности и родов, в неонатальном периоде;

4) врач-педиатр осуществляет диспансерное наблюдение за детьми с перинатальным контактом по ВИЧ в соответствии с нормативными правовыми документами.

32. Лечение больных ВИЧ-инфекцией в стационарных условиях осуществляется по направлению участкового врача, врача общей практики (семейного врача), врача-инфекциониста, медицинских работников, выявивших заболевание, требующее оказания медицинской помощи в стационарных условиях.

33. В Организациях, оказывающих специализированную медицинскую помощь больным ВИЧ-инфекцией в стационарных условиях, должна быть предусмотрена возможность проведения в экстренном порядке клинических анализов крови и мочи, биохимического анализа крови, газового состава крови, кислотно-щелочного соотношения, коагулограммы, электрокардиографии, рентгенографии, эзофагогастродуоденоскопии, искусственной вентиляции легких.

34. При выявлении у больного ВИЧ-инфекцией, находящегося на стационарном лечении, показаний к направлению в отделение для лечения больных ВИЧ-инфекцией перевод осуществляется только после консультации врача-инфекциониста и при стабильном состоянии пациента.

35. При выявлении у больного ВИЧ-инфекцией заболеваний, не требующих лечения в отделении для лечения больных ВИЧ-инфекцией (в том числе гематологического, онкологического заболевания или туберкулеза), лечение и наблюдение больного ВИЧ-инфекцией осуществляется в профильных отделениях или стационарах.

36. При наличии медицинских показаний лечение больных ВИЧ-инфекцией проводят с привлечением врачей-специалистов по специальностям, предусмотренным номенклатурой специальностей с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения Российской Федерации, утвержденной Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2009 года N 210н.

37. Методическое руководство деятельности Организаций, оказывающих государственную услугу, по вопросам диагностики, лечения, лекарственного обеспечения, профилактики, медицинского освидетельствования для выявления ВИЧ-инфекции осуществляет ГБУЗ "ИОЦ СПИД".

38. Специализированная помощь больным ВИЧ-инфекцией в ГБУЗ "ИОЦ СПИД" осуществляется после направления больного врачом-инфекционистом или врачом-терапевтом, врачом-терапевтом участковым, врачом общей практики (семейными врачами), медицинским работником со средним медицинским образованием.

Специализированная помощь больным ВИЧ-инфекцией в ГБУЗ "ИОЦ СПИД" осуществляется при самостоятельном обращении больного ВИЧ-инфекцией.

39. Государственная услуга в ГБУЗ "ИОЦ СПИД" оказывается в амбулаторных условиях.

40. Врач-инфекционист ГБУЗ "ИОЦ СПИД" при оказании государственной услуги:

1) устанавливает или уточняет \*\*\* диагноза ВИЧ-инфекции;

2) организует и оказывает медицинскую помощь больным ВИЧ-инфекцией на основе установленных стандартов медицинской помощи, утвержденных приказами Министерства здравоохранения Иркутской области;

3) осуществляет профилактику, диагностику и лечение парентеральных вирусных гепатитов у больных ВИЧ-инфекцией;

4) проводит химиопрофилактику вторичных заболеваний, превентивной терапии и лечения побочных реакций и нежелательных явлений от применения лекарственных средств при ВИЧ-инфекции и парентеральных вирусных гепатитах у больных ВИЧ-инфекцией;

5) осуществляет лабораторную диагностику ВИЧ-инфекции (включая проведение арбитражных и экспертных исследований с целью верификации диагноза и установление окончательного диагноза), оппортунистических инфекций и сопутствующих заболеваний, проведение иных клинико-лабораторных исследований;

6) выдает рекомендации пациентам с ВИЧ-инфекцией по лечению и диспансерному наблюдению в Организации по месту жительства;

7) направляет при наличии медицинских показаний на консультацию к врачам-специалистам;

8) направляет больных ВИЧ-инфекцией при наличии медицинских показаний на стационарное лечение.

41. При выявлении у больного ВИЧ-инфекцией медицинских показаний к высокотехнологичным методам лечения медицинская помощь оказывается ему в соответствии с установленным порядком оказания высокотехнологичной медицинской помощи на общих основаниях.

42. Медицинская помощь больным ВИЧ-инфекцией с жизнеугрожающими острыми состояниями осуществляется (вне зависимости от стадии ВИЧ-инфекции) в отделениях реанимации и интенсивной терапии медицинских организаций на основе утвержденных стандартов медицинской помощи при взаимодействии врача-реаниматолога и врача-инфекциониста.

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

1) отказа получателя от государственной услуги;

2) отсутствия показаний к оказанию государственной услуги;

3) нарушения внутреннего распорядка Организации получателем государственной услуги.

Основания для приостановления государственной услуги законодательством не предусмотрены.

43.1. Оказание государственной услуги прекращается немедленно с момента установления случаев, указанных в [пункте 43](#P208) настоящего Стандарта.

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

а) лично;

б) направить письменное обращение;

в) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Глава 5. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

45. 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".

46. 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.

47. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) публикации информации об Организациях, оказывающих государственную услугу, и объемах предоставляемых услуг в сети "Интернет" - сайт министерства здравоохранения Иркутской области www.minzdrav-irkutsk.ru;

3) информационных стендов.

48. У входа в каждую из Организаций, оказывающую государственную услугу, размещаются:

1) информация о наименовании Организации, оказывающей государственную услугу;

2) информация о режиме работы Организации.

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

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 пациента, требования к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной государственной услуги;

4) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

5) гарантийные обязательства Организаций-исполнителя;

6) информация о возможности влияния пациентов на качество услуги;

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

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

9) настоящий Стандарт.

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

Глава 6. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОРГАНИЗАЦИЙ,

СООТВЕТСТВИЕМ ОКАЗЫВАЕМОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ

УСЛУГИ НАСТОЯЩЕМУ ГОСУДАРСТВЕННОМУ СТАНДАРТУ

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

52. Системы контроля должны охватывать этапы деятельности Организации по предоставлению медицинских услуг, работы с пациентами, реагирования на жалобы населения по предоставлению услуг не в соответствии с настоящим Стандартом, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

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

54. Контроль за исполнением государственной услуги 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.

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.

Глава 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

58. Руководители Организаций обязаны:

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

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Организаций, 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 государственной услуги.

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.

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 работы.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| п/п | Способ информирования | Состав размещаемой (доводимой) информации | Часто обновления информации |
|  | Сайты Организаций | 1) Информация об Организации;2) перечень основных услуг, предоставляемых Организацией | По мере изменения данных, но не менее 1 раза в квартал |
| (в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 135-мпр) |
|  | Размещение информационных стендов в Организациях на видных местах | 1) Копии лицензий на оказание медицинской помощи;2) перечень основных услуг, предоставляемых Организацией, в том числе бесплатно и платно;3) характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление;4) прейскурант платных услуг;5) права и обязанности пациента, требования к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги;6) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;7) гарантийные обязательства Организации;8) информация о легкодоступных средствах для эффективного общения работников Организации с пациентами;9) информация о возможности получения оценки качества услуги со стороны пациента;10) настоящий Стандарт | Не реже одного раза в год |
| (в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской областиот 29.05.2014 N 135-мпр) |

Глава 10. СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ (ИНДИКАТОРОВ) ОБЪЕМА

И КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

62. Система показателей (индикаторов) объема и качества работ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| п/п | Показатели (индикаторы) объема и качества работ | Ед. изм. | Описание показателя (индикатора) |
| 1. | Количество проведенных исследований | Единица | Общее количество проведенных исследований |
| 2. | Количество лиц, получающих антиретровирусную терапию | Чел. | Общее количество лиц, получающих антиретровирусную терапию |

Приложение 1

к Стандарту

качества оказания государственной услуги

"Организация оказания специализированной

медицинской помощи лицам, инфицированным

вирусом иммунодефицита человека,

гепатитами B и C, в том числе мероприятия

по профилактике и борьбе с ВИЧ/СПИД и

инфекционными заболеваниями"

ПЕРЕЧЕНЬ

ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование Организации | Адрес |
| 1 | Областное государственное автономное учреждение здравоохранения "Ангарская городская больница N 1" | 665806, г. Ангарск, ул. Горького, 24 |
| 2 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Центральная районная больница г. Бодайбо" | 666904, г. Бодайбо,ул. 30 лет Победы, 6 |
| 3 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Братская центральная районная больница" | 665717, г. Братск, ул. Курчатова, 2 |
| 4 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Жигаловская центральная районная больница" | 666402, Жигаловский район,п. Жигалово, ул. Ленина, 18 |
| 5 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Заларинская центральная районная больница" | 666322, Заларинский район,п. Залари, ул. Рокоссовского, 14а |
| 6 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Зиминская городская больница" | 665390, г. Зима, ул. Калинина, 88, |
| 7 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Казачинско-Ленская центральная районная больница" | 665504, Казачинско-Ленский район,п. Магистральный, ул. Российская, 6 |
| 8 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Киренская центральная районная больница" | 666703, г. Киренск, ул. Алексеева, 6 |
| 9 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Куйтунская центральная районная больница" | 665302, р.п. Куйтун,ул. Киевская, 34 |
| 10 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Центральная районная больница п. Мама" | 666810, п. Мама, ул. Октябрьская, 54 |
| 11 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Железногорская центральная районная больница" | 665653, г. Железногорск-Илимский, квартал 9, д. 7а |
| 12 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нижнеудинская центральная районная больница" | 665102, г. Нижнеудинск,ул. Гоголя, 79 |
| 13 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Ольхонская центральная районная больница" | 666130, с. Еланцы, ул. Советская, 18 |
| 14 | областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Саянская городская больница" | 666304, г. Саянск,мкр. Благовещенский, д. 5а |
| 15 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тайшетская центральная районная больница" | 665008, г. Тайшет, ул. Шевченко, 10 |
| 16 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тулунская районная больница" | 665253, г. Тулун, ул. Гидролизная, 2 |
| 17 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усольская городская многопрофильная больница" | 665462, г. Усолье-Сибирское,ул. Куйбышева, 4 |
| 18 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Илимская центральная городская больница" | 666673, г. Усть-Илимск,Лечебная зона |
| 19 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Кутская центральная районная больница" | 666781, г. Усть-Кут,ул. Высоцкого, 22 |
| 20 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Черемховская городская больница N 2" | 665401, г. Черемхово,ул. Шевченко, 89 |
| 21 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Чунская центральная районная больница" | 665514, п. Чунский,ул. Советская, 24 |
| 22 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Шелеховская центральная районная больница" | 666034, г. Шелехов,Больничный городок,ул. Ленина, 24 |
| 23 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Аларская центральная районная больница" | 669452, Аларский район,р.п. Кутулик, ул. Матросова, 5 |
| 24 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Баяндаевская центральная районная больница" | 669120, Баяндаевский район,с. Баяндай, ул. Гагарина, 40 |
| 25 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Боханская центральная районная больница" | 669311, Боханский район,п. Бохан, ул. Инкижинова, д. 17 |
| 26 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нукутская центральная районная больница" | 669401, Нукутский район,п. Новонукутский, ул. Майская, 21 |
| 27 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Осинская центральная районная больница" | 669201, Осинский район, с. Оса,ул. Больничная, 25 |
| 28 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Областная больница N 2" | 669001, Эхирит-Булагатский район,п. Усть-Ордынский, ул. Кирова, 41 |
| 29 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Иркутский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями" | 664001, г. Иркутск,ул. Спартаковская, 11 |
| 30 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Иркутская областная инфекционная клиническая больница" | 664043, г. Иркутск,ул. Маршала Конева, 90 |
| 31 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Балаганская центральная районная больница" | 666391, Балаганский район,п. Балаганск, ул. Ангарская, 2 |
| 32 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Центральная районная больница Иркутского района" | 664510, Иркутский район,п. Дзержинск, ул. Центральная, 7 |
| 33 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Катангская центральная районная больница" | 666610, Катангский район,с. Ербогачен, ул. Строителей, 22 |
| 34 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Качугская центральная районная больница" | 666203, Качугский район,п. Качуг, пер. Больничный, 1 |
| 35 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Слюдянская центральная районная больница" | 665904, г. Слюдянка,ул. Гранитная, 3б |
| 36 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Удинская центральная районная больница" | 666352, Усть-Удинский район,п. Усть-Уда, ул. Народная, 1 |