

Приложение № 1 к приказу ГБУЗ РБ Станция
скорой медицинской помощи г. Стерлитамак
от «05» 09 2022 г. № 69-1н.2

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач государственного бюджетного
учреждения здравоохранения Республики
Башкортостан Станция скорой медицинской
помощи города Стерлитамак

И.Ф. Альхамов
(подпись)
И.Ф.

**Стандарты и процедуры, направленные на добросовестную работу
ГБУЗ РБ Станция скорой медицинской помощи г. Стерлитамак**

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт призван установить основные положения, определяющие качество предоставления услуг в ГБУЗ РБ Станция скорой медицинской помощи г. Стерлитамак при оказании скорой медицинской помощи взрослому и детскому населению выездными бригадами скорой медицинской помощи ГБУЗ РБ Станция скорой медицинской помощи г. Стерлитамак.

2. Исполнение государственной услуги осуществляется государственным бюджетным учреждением здравоохранения Республики Башкортостан Станция скорой медицинской помощи города Стерлитамак (далее ГБУЗ РБ Станция скорой медицинской помощи г. Стерлитамак).

3. Настоящий стандарт разработан и действует на основании следующих нормативных правовых актов:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» от 21 ноября 2011 года;
- Федеральный закон Российской Федерации от 12.40.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 № 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»)»;
- ежегодно утверждаемая Постановлением Правительства Российской Федерации «Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
- Устав ГБУЗ РБ Станция скорой медицинской помощи г. Стерлитамак;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.06.2013 № 388н «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи»;
- коллективный договор ГБУЗ РБ Станция скорой медицинской помощи г. Стерлитамак;
- другие нормативные акты, регламентирующие оказание услуг.

4. Скорая медицинская помощь оказывается гражданам выездными бригадами ГБУЗ РБ Станция скорой медицинской помощи г. Стерлитамак в круглосуточном режиме не зависимо от дня недели, в рабочие, выходные и праздничные дни, на основе утвержденных приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации стандартов оказания скорой медицинской помощи, клиническим рекомендациям и алгоритмам действий.

5. Скорая медицинская помощь гражданам Российской Федерации и иным лицам, находящимся на ее территории, оказывается бесплатно.

6. Финансовое обеспечение мероприятий по оказанию скорой медицинской помощи населению, проживающему в зоне ответственности ГБУЗ РБ Станция скорой медицинской помощи г. Стерлитамак, осуществляется за счет средств обязательного медицинского страхования и средств бюджета.

7. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Башкортостан Станция скорой медицинской помощи города Стерлитамак расположено по адресу:

453115, Российская Федерация, Республика Башкортостан, город Стерлитамак, улица Карла Маркса, дом 164

Телефоны:

Приемная главного врача – 8 (3473) 25-62-44,

Заместитель главного врача по медицинской части – 8 (3473) 41-12-10,

Адрес электронной почты: str.ssm@doctorrb.ru

Информация о работе учреждения, о порядке и правилах предоставления медицинских услуг доступна населению:

- через официальный интернет-сайт ГБУЗ РБ Станция скорой медицинской помощи г. Стерлитамак: <https://strssmp.ru>

- по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге;

- в помещении подстанции в удобном для обозрения месте размещаются информационные стенды и т.д.

8. Техническое оснащение

ГБУЗ РБ Станция скорой медицинской помощи г.Стерлитамак оснащено необходимым специальным диагностическим и лечебным медицинским оборудованием, санитарным транспортом, отвечающих требованиям стандартов и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг в области здравоохранения соответствующего вида ежегодно приобретаемого посредством проведения электронного аукциона на оказание услуг (услуги по найму транспортных средств с водителем в целях оказания скорой медицинской помощи).

Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Средства измерения и средства регистрации медицинского назначения должны проходить проверку в установленном порядке.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены и отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированного оборудования должна быть подтверждена их проверкой.

9. Требования к технологии оказания услуги

Выездные бригады скорой медицинской помощи создаются с учетом численности, плотности и возрастной структуры населения территории обслуживания, средней нагрузки на одну выездную бригаду скорой медицинской помощи в сутки, климатических и географических особенностей территории обслуживания, особенностей застройки, насыщенности территории обслуживания промышленными предприятиями, состояния транспортных магистралей, интенсивности движения и иных факторов, а также значений критериев доступности медицинской помощи, установленных территориальными программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Скорая медицинская помощь предоставляется населению при различных заболеваниях и несчастных случаях, в том числе травмах, отравлениях и других болезнях, требующих срочного прибытия медицинских специалистов.

Вызов скорой медицинской помощи осуществляется по телефону путем набора единых в Российской Федерации номеров вызова скорой медицинской помощи: «03», «103» и «112».

Фельдшера (медицинские сестры) по приему вызовов и передачи их выездной бригаде в вежливой и корректной форме отвечают на звонки, проводят опрос обратившихся согласно алгоритмов опроса и ведут регистрацию всех поступивших от населения обращений в Единую Государственную медицинскую информационную систему путем формирования электронной карточки обращения. Согласно законодательства, специальным оборудованием производится запись и архивация всех аудио звонков заявителей на телефонный номер «03», «103» и «112». Фельдшера (медицинские сестры) по приему вызовов и передачи их выездной бригаде на основании опроса заявителя принимает решение о поводе вызова, его срочности и профильности направляемой на вызов бригады скорой медицинской помощи.

Выездные общепрофильные бригады скорой медицинской помощи по своему составу подразделяются на врачебные и фельдшерские.

Выездная бригада скорой медицинской помощи выполняет следующие функции:

- а) осуществляет незамедлительный выезд на место вызова скорой медицинской помощи;
- б) оказывает скорую медицинскую помощь на основе стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций, включая установление ведущего синдрома и предварительного диагноза заболевания (состояния), осуществления мероприятий, способствующих стабилизации или улучшению состояния пациентов;
- в) определяет медицинскую организацию для оказания пациенту стационарной медицинской помощи;
- г) осуществляет медицинскую эвакуацию пациента при наличии медицинских показаний;
- д) незамедлительно передает пациента и соответствующую медицинскую документацию под подпись уполномоченному лицу приемного отделения медицинской организации с отметкой в карте вызова скорой медицинской помощи времени и даты поступления;
- е) незамедлительно сообщает фельдшеру (медицинской сестре) по приему вызовов и передаче их выездной бригаде об окончании выполнения вызова и его результате;
- ж) обеспечивает сортировку больных (пострадавших) и устанавливает последовательность оказания медицинской помощи при массовых заболеваниях, травмах или иных состояниях.

10. Процедуры, направленные на добросовестную работу.

Прием на работу осуществлять путем заключения трудового договора между работником и работодателем.

Исполнение требований нормативно-правовых документов и соблюдение необходимых процедур при заключении договоров с бывшими госслужащими в течение двух лет после его увольнения с государственной или муниципальной службы.

Исполнение коллективного договора.

Текущий и плановый контроль исполнения функциональных обязанностей сотрудников Станции.

Уведомительная процедура об обнаружении коррупциогенных факторов.

11. Порядок и формы контроля исполнения должностных обязанностей.

11.1. Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения функциональных обязанностей, осуществляется руководителем подразделения, отделом и т.д.

11.2. Текущий контроль включает в себя проведение, выявление и устранение нарушений.

11.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения гласных и негласных (скрытых) проверок соблюдения и исполнения сотрудниками должностных обязанностей, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

11.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании утвержденных планов работы, подразделений, графиков) и внеплановыми.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

11.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением функциональных обязанностей или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

11.6. Сотрудник несет персональную ответственность за полноту и обоснованность осуществления действий, предусмотренных должностными обязанностями и другими локальными документами, принятыми в организации.

11.7. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане по вопросам оказания, неоказания или ненадлежащего оказания скорой медицинской помощи могут в письменной или устной форме обратиться по адресам:

- Министерство здравоохранения Республики Башкортостан, г. Уфа, ул. Тукаева, д. 23, тел.: 8 (3472) 18-00-81;

- Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан в городе Стерлитамак, Аургазинском, Гафурийском, Стерлибашевском, Стерлитамакском районах, 453107, Республика Башкортостан, г. Стерлитамак, ул. Революционная, дом 2а, 8 (3473) 43-65-42;

- Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Республики Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, д. 37, 8 (3472) 37-39-00;

- Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан, г. Уфа, ул. Рихарда Зорге, д. 58, тел.: 8 (3472) 29-90-99.

Заявитель имеет право на досудебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе исполнения государственной функции и обжалование в судебном порядке.

В случае не удовлетворенности заявителя действиями (бездействием) должностного лица в ходе исполнения государственной функции заявитель имеет право обращения в вышестоящие организации или в суд.

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является обращение (жалоба) заявителя.

Срок рассмотрения письменного обращения, поступившего в установленном порядке, не должен превышать тридцати дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, с уведомлением заявителя, направившего письменное обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

По результатам рассмотрения обращения (жалобы) принимается решение об удовлетворении или отказе в удовлетворении требований, изложенных в обращении, о чем заявитель информируется в письменной форме (дается ответ по существу поставленных вопросов в обращении).

В результате досудебного обжалования может быть выявлено ненадлежащее исполнение должностными лицами, исполнителями муниципальных услуг функций, служебных обязанностей, совершения противоправных действий (бездействий) при оказании государственных услуг. О мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации, в течение десяти дней со дня принятия таких мер сообщается в письменной форме заявителю, чьи права и интересы нарушены.