

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ
от 9 октября 2013 г. N 173-мпр

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
УСЛУГИ "СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ
В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ"**

Список изменяющих документов
(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения
Иркутской области
от 29.05.2014 N 139-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 амбулаторных условиях" (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 9 октября 2013 года
N 173-мпр

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
"СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ
В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ"

Список изменяющих документов
(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения
Иркутской области
от 29.05.2014 N 139-мпр)

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. РАЗРАБОТЧИК СТАНДАРТА И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Разработчиком стандарта качества оказания государственной услуги "Специализированная медицинская помощь в амбулаторных условиях" (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 29.05.2014 N 139-мпр)

2. Единица измерения работ: количество амбулаторных посещений.

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 139-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) медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость;

4) амбулаторные условия - условия, не предусматривающие круглосуточное медицинское наблюдение.

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

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения работ:

1) Федеральный [закон](#) от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

2) Федеральный [закон](#) от 12 апреля 2010 года N 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств";

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

- 4) [Закон](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- 5) [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 29.05.2014 N 139-мпр)
- 6) [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";
- 7) [Приказ](#) Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2010 года N 243н "Об организации оказания специализированной медицинской помощи";
- 8) [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";
- 9) [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)";
- 10) [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)";
- 11) [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)";
- 12) [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)";
- 13) [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)";
- 14) [Приказ](#) 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";
- 15) [Приказ](#) Министерства здравоохранения СССР от 16 ноября 1987 года N 1204 "О лечебно-охранительном режиме в лечебно-профилактических учреждениях";
- 16) [Закон](#) Иркутской области от 5 марта 2010 года N 4-ОЗ "Об отдельных вопросах здравоохранения в Иркутской области";
- 17) [приказ](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 22 мая 2013 года N 83-мпр "Об утверждении формы направления в медицинские организации Иркутской области";

18) 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 139-мпр)

2) условия размещения Организации; (в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

3) укомплектованность Организации необходимыми специалистами и уровень их квалификации; (в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

4) техническое оснащение Организации (оборудование, реактивы, химикаты и прочие материальные запасы); (в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

5) обеспечение надлежащей эксплуатации, обслуживания и ремонта оборудования;

6) наличие внутренней и внешней системы контроля за деятельностью Организации, оказывающей государственную услугу. (в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

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 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 139-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 139-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 в амбулаторных условиях.

Результат оказания государственной услуги - оказание специализированной медицинской помощи в амбулаторных условиях.

(абзац введен [приказом](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

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 139-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 139-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 139-мпр)

13. Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение работников и населения и предоставление им услуг в соответствии с санитарными правилами и нормами [2.1.3.1375-03](#), утвержденными совместным постановлением Министерства здравоохранения Российской Федерации и Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 6 июня 2003 N 124.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

14. В зданиях Организаций, оказывающих государственную услугу, должны быть предусмотрены помещения для регистратур, приема больных и ожидания в очереди.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

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

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

16. 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.

17. 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. 17 в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-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 табелей оснащения мягким инвентарем больниц, диспансеров, родильных домов, медико-санитарных частей, поликлиник, амбулаторий".
(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

19. Организации должны быть оснащены исправным технологическим оборудованием (холодильные шкафы, электрические плиты, лифты и проч.), 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 139-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 139-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 139-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 Организаций, оказывающих государственную услугу, могут быть аттестованы в порядке, установленном организационно-распорядительными документами министерства.
(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-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 139-мпр)

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

26. Государственная услуга оказывается в плановой и неотложной формах.

27 Государственная услуга оказывается врачами-специалистами.

28. Организация оказания государственной услуги в Организациях должна обеспечивать возможность посещения пациентами предписанных им врачей-специалистов для углубленного обследования состояния здоровья.
(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

29. Работа Организации, оказывающей государственную услугу, должна организовываться по сменному графику, обеспечивающему оказание медицинской помощи в течение всего дня, а также предусматривать оказание неотложной медицинской помощи в выходные и праздничные дни.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

30. Сроки ожидания государственной услуги, предоставляемой в плановом порядке, регламентируются Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Иркутской области, утвержденной на текущий год.

31. Государственная услуга гражданам по неотложным показаниям осуществляется в день обращения по утвержденному Организацией расписанию.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

32. Время ожидания приема врача-специалиста должно составлять не более 30 минут от времени, назначенного гражданину и указанного в талоне либо в другом документе (амбулаторной карте, консультативном заключении, направлении). Исключение из этого правила допускается только в случаях, отвлекающих врача-специалиста от его плановых обязанностей (оказание неотложной помощи другому гражданину), о чем граждане, ожидающие приема, должны быть проинформированы Организацией.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

33. Помещения для ожидания приема должны соответствовать санитарно-гигиеническим нормам.

34. В Организациях создаются условия для самозаписи и (или) дистанционной записи граждан на прием к врачам-специалистам, на проведение диагностических исследований.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

35. При проведении плановой компьютерной томографии и магнитно-резонансной томографии допускается очередность не более трех месяцев с регистрацией в листе ожидания. Лист ожидания ведется в Организации по каждому отделению с указанием даты назначения плановых исследований, даты фактического проведения исследований с учетом требований законодательства о персональных данных.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

36. При подозрении на наличие у больного злокачественного новообразования или установленном диагнозе злокачественного новообразования компьютерную томографию и (или) магнитно-резонансную томографию осуществляют в сроки не более одного месяца.

37. Все пациенты, обратившиеся в Организацию с любой целью, в обязательном порядке 1 раз в год направляются в смотровой кабинет, 1 раз в год - на флюорографическое обследование органов грудной клетки.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

38. Консультация врачей-специалистов по видам диагностических и лечебных служб осуществляется по утвержденному графику и порядку по направлению лечащего участкового врача или фельдшера доврачебного приема. В Организации должна быть информация (стенд) о консультативных приемах.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

39. Услуги лечебно-вспомогательных отделений (кабинетов) Организаций должны обеспечивать получение пациентами назначенных им процедур с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического состояния пациентов. Должна быть обеспечена своевременность и максимальная непрерывность получения медицинской услуги в соответствии с предписанием лечащего врача.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

40. Оказание медицинской услуги должно производиться в индивидуальном порядке в

комфортных для пациента условиях. При необходимости место оказания услуг должно быть ограждено от посторонних глаз.

40.1. Обслуживание инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, проходивших военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев; военнослужащих, награжденных орденами или медалями СССР за службу в указанный период; лиц, награжденных знаком "Жителю блокадного Ленинграда"; лиц, работавших в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог; лиц, проработавших в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденных орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны; ветеранов труда и граждан, приравненных к ним по состоянию на 31 декабря 2004 года, а также членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий осуществляется во внеочередном порядке.

(п. 40.1 введен приказом министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

41. В условия предоставления государственной услуги входят профилактические мероприятия, которые должны препятствовать росту числа заболеваний среди населения, препятствовать распространению инфекций и причин, их вызывающих.

42. Услуги по проведению профилактических мероприятий (вакцинация) должны осуществляться своевременно и с использованием качественных препаратов, быть эффективными и результативными. Они должны исключать возможность отрицательного воздействия на пациентов, соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям и нормам и проводиться с соблюдением установленных инструкций.

43. Пациенты должны быть проинформированы о целях профилактических мероприятий и возможных последствиях отказа от них. По желанию пациента ему должна быть представлена информация о видах вакцин, последствиях их применения и использования, в том числе отрицательных. Также должна быть предусмотрена возможность приобретения пациентами препаратов для проведения дезинфекционных работ и получения необходимой информации о порядке их использования.

44. Качество диагностических обследований, проводимых в Организациях, должно определяться быстротой и точностью установления диагноза, что способствует выявлению заболеваний на ранних стадиях, их быстрому лечению и восстановлению здоровья пациентов.
(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

45. Организация диагностических мероприятий должна обеспечивать наличие необходимого диагностического оборудования (по проведению рентгенологического, ультразвукового, лабораторного, функционального, бактериологического и других исследований).

46. Необходимо установление удобного графика работы диагностических и лабораторных отделений.

47. Организация помощи в период установления диагноза заключается в правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до установления окончательного диагноза.

48. Детям до 15 лет медицинская помощь и консультационные услуги оказываются в

присутствии родителей. Обследование и лечение подростков и призывников по направлению комиссии военкомата проводится бесплатно и вне очереди.

49. Организация учета пациентов должна обеспечивать четкое ведение и обязательное хранение в регистратуре Организации амбулаторной карты. Записи в карте должны вестись своевременно.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

50. 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.

Основания для приостановления государственной услуги законодательством не предусмотрены.

(п. 50 в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

51. Оказание государственной услуги прекращается немедленно с момента установления случаев, установленных [пунктом 50](#) настоящего Стандарта.

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

(п. 52 в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

53. 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 139-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 139-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 139-мпр)

54. 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 139-мпр)

55. 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 139-мпр)

56. 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 139-мпр)

3) информационных стендов.

57. 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. 57 в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

58. 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 139-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 139-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 139-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 139-мпр)

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

9) настоящий Стандарт.

59. 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.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-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 139-мпр)

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

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

61. Внутренний контроль осуществляется главным врачом, его заместителями, руководителями структурных подразделений Организаций.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

62. Контроль за исполнением работ осуществляет министерство.

63. 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 139-мпр)

64. 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 139-мпр)

Глава 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

66. Руководители Организаций обязаны:

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

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

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

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

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)

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.

67. 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 139-мпр)

Глава 8. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

68. 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

69. Порядок информирования потенциальных получателей государственной услуги:

| Способ информирования | Состав размещаемой (доводимой) информации | Частота обновления информации |
|---|--|-------------------------------|
| Информационный стенд у входа в здание | 1) информация о наименовании Организации, оказывающего государственную услугу; 2) информация о режиме работы Организации; 3) информация об адресе, номерах телефонов Организации | Не реже одного раза в год |
| (в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-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; 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; 6) информация о возможности влияния пациентов на качество услуги; 7) информация о легкодоступных | Не реже одного раза в год |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>средствах для эффективного общения работников Организаций с пациентами;</p> <p>8) информация о возможности получения оценки качества услуги со стороны пациента;</p> <p>9) настоящий Стандарт</p> | |
| <p>(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)</p> | | |
| Сайты Организаций | <p>Информация об Организациях;</p> <p>перечень основных услуг, предоставляемых Организацией</p> | <p>По мере изменения данных, но не менее 1 раза в квартал</p> |
| <p>(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)</p> | | |

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

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

| № п/п | Показатели (индикаторы) объема и качества работ | Ед. изм. | Описание показателя (индикатора) |
|--|---|--------------------|--|
| 1. | Количество амбулаторных посещений | Единица | Общее количество посещений в Организациях, оказывающих специализированную медицинскую помощь в амбулаторных условиях |
| <p>(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)</p> | | | |
| 2. | Наличие обоснованных жалоб на оказание медицинской помощи, не соответствующей Стандарту по нозологической | Да - 1; нет - 0 | Наличие либо отсутствие жалоб на оказание медицинской помощи, не соответствующей Стандарту по нозологической форме |

| | | | |
|--|-------|--|--|
| | форме | | |
|--|-------|--|--|

Приложение 1
к Стандарту качества
оказания государственной услуги
"Специализированная медицинская
помощь в амбулаторных условиях"

ПЕРЕЧЕНЬ
ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

Список изменяющих документов
(в ред. приказа министерства здравоохранения
Иркутской области
от 29.05.2014 N 139-мпр)

| № п/п | Наименование Организации | Адрес |
|-------|---|--|
| 1 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Ангарская областная психиатрическая поликлиника" | 665806, г. Ангарск, квартал 120, д. 15 |
| 2 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Ангарский врачебно-физкультурный диспансер "Здоровье" | 665819, г. Ангарск, квартал 84, д. 11 |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Иркутский областной" | 664039, г. Иркутск, ул. Терешковой, 59 |

| | | | | |
|----|------------------------------------|---|--|--|
| | противотуберкулезный диспансер" | | | |
| 4 | Государственное здравоохранения | бюджетное "Областной | учреждение гериатрический центр" | 664025, г. Иркутск, ул. Ленина, 20 |
| 5 | Государственное здравоохранения | бюджетное "Областной | учреждение кожно- венерологический диспансер" | 664003, г. Иркутск, ул. Фурье, 2 |
| 6 | Государственное здравоохранения | бюджетное "Областной | учреждение онкологический диспансер" | 664035, г. Иркутск, ул. Фрунзе, 32 |
| 7 | Государственное здравоохранения | бюджетное "Иркутская ордена областная клиническая больница" | учреждение "Знак Почета" | 664079, г. Иркутск, мкр. Юбилейный, 100 |
| 8 | Государственное здравоохранения | бюджетное "Иркутский областной | учреждение врачебно- физкультурный диспансер "Здоровье" | 664003, г. Иркутск, ул. К. Маркса, 12 |
| 9 | Областное учреждение | государственное здравоохранения | бюджетное "Иркутский областной психоневрологический диспансер" | 664002, г. Иркутск, пер. Сударева, 6 |
| 10 | Областное учреждение | государственное здравоохранения | бюджетное "Зиминская городская больница" | 665390, г. Зима, ул. Калинина, 88 |
| 11 | Областное учреждение | государственное здравоохранения | бюджетное "Центральная районная больница Иркутского района" | 664510, Иркутский район, п. Дзержинского, ул. Центральная, д. 7 |
| 12 | Областное | государственное | бюджетное | 665259, г. Тулун, ул. Угольщиков, 35 |

| | | | |
|----|---|---------------------------------|---|
| | учреждение здравоохранения "Тулунская городская больница" | | |
| 13 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Тулунский областной психоневрологический диспансер" | бюджетное "Тулунский" | 665268, г. Тулун, ул. Павлова, 2а |
| 14 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Аларская центральная районная больница" | бюджетное "Аларская" | 669452, Аларский район, р.п. Кутулик, ул. Матросова, 5 |
| 15 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Баяндаевская центральная районная больница" | бюджетное "Баяндаевская" | 669120, Баяндаевский район, с. Баяндай, ул. Гагарина, 4 |
| 16 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Боханская центральная районная больница" | бюджетное "Боханская" | 669311, Боханский район, п. Бохан, ул. Инкижинова, 17 |
| 17 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Братская центральная районная больница" | бюджетное "Братская" | 665717, г. Братск, ул. Курчатова, 2 |
| 18 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Вихоревская городская больница" | бюджетное "Вихоревская" | 665770, Братский район, г. Вихоревка, ул. Горького, 4 |
| 19 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Саянская городская больница" | бюджетное "Саянская" | 666304, г. Саянск, мкр. Благовещенский, 5а |
| 20 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Больница г. Свирска" | бюджетное "Больница г. Свирска" | Черемховский район, г. Свирск, ул. Октябрьская, 3 |

| | | | |
|----|--|-----------|---|
| 21 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Черемховская городская больница N 1" | бюджетное | 665413, г. Черемхово, ул. Парковая, 21 |
| 22 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Черемховская городская больница N 2" | бюджетное | 665401, г. Черемхово, ул. Шевченко, 34 |
| 23 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Черемховская областная психиатрическая больница" | бюджетное | 665408, г. Черемхово, ул. Чехова, 25 |
| 24 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Черемховский врачебно-физкультурный диспансер "Здоровье" | бюджетное | г. Черемхово, ул. Ленина, 28 |
| 25 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Жигаловская центральная районная больница" | бюджетное | 666402, Иркутская область, п. Жигалово, ул. Ленина, 18 |
| 26 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Заларинская центральная районная больница" | бюджетное | 666322, Иркутская область, п. Залари, ул. Рокоссовского, 14а |
| 27 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Катангская центральная районная больница" | бюджетное | 666611, Катангский район, с. Ербогачен, ул. Строителей, 22 |
| 28 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Качугская центральная районная больница" | бюджетное | 666203, Иркутская область, п. Качуг, пер. Больничный, 1 |
| 29 | Областное государственное учреждение здравоохранения "Железногорская центральная районная больница" | бюджетное | 665653, Нижнеилимский район, г. Железногорск-Илимский, квартал 9, д. 7а |

| | | |
|----|--|---|
| 30 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Алзамайская городская больница" | 665160, Нижнеудинский район, г. Алзамай, ул. Первомайская, 78 |
| 31 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нижнеудинская центральная районная больница" | 665102, г. Нижнеудинск, ул. Гоголя, 79 |
| 32 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Нукутская центральная районная больница" | 669401, Нукутский район, п. Новонукутский, ул. Майская, 21 |
| 33 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Осинская центральная районная больница" | 669201, Осинский район, с. Оса, ул. Больничная, 25 |
| 34 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тайшетская центральная районная больница" | 665008, г. Тайшет, ул. Шевченко, 10 |
| 35 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тайшетский областной кожно-венерологический диспансер" | 665000, г. Тайшет, ул. Кирова, 17 |
| 36 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Тулунская районная больница" | 665253, г. Тулун, ул. Гидролизная, д. 2 |
| 37 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Ордынский областной кожно-венерологический диспансер" | 669001, Эхирит-Булагатский район, п. Усть-Ордынский, ул. Калинина, 46 |
| 38 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Ордынский областной противотуберкулезный диспансер" | 669001, Эхирит-Булагатский район, п. Усть-Ордынский, ул. Ербанова, 26 |

| | | |
|----|--|---|
| 39 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Ордынский областной психоневрологический диспансер" | 669001, Эхирит-Булагатский район, п. Усть-Ордынский, ул. Строителей, 6а |
| 40 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Балаганская центральная районная больница" | 666391, п. Балаганск, ул. Ангарская, 2 |
| 41 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Илимская городская поликлиника N 1" | г. Усть-Илимск, ул. Чайковского, 7 |
| 42 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усть-Илимский областной психоневрологический диспансер" | 666673, г. Усть-Илимск, ул. Наймушина, д. 34/2 |
| 43 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Центральная районная больница г. Бодайбо" | 666904, г. Бодайбо, ул. 30 лет Победы, д. 6 |
| 44 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Братский областной кожно-венерологический диспансер" | 665717, г. Братск, ж.р. Центральный, ул. Рябикова, д. 5 |
| 45 | Областное государственное автономное учреждение здравоохранения "Братская городская больница N 1" | 665717, г. Братск, ул. Подбельского, 42 |
| 46 | Областное государственное автономное учреждение здравоохранения "Братская городская больница N 3" | 665714, г. Братск, ул. Сосновая, 10 |
| 47 | Областное государственное автономное учреждение здравоохранения "Братская городская больница N 5" | 665732, г. Братск, ул. Курчатова, 3 |

| | | |
|----|--|---|
| 48 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Братская городская больница N 2" | 665717, г. Братск, ул. Погодаева, 1 |
| 49 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Братский врачебно-физкультурный диспансер "Здоровье" | г. Братск, ул. Мира, 11 |
| 50 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Братский областной психоневрологический диспансер" | 665714, г. Братск, ул. Краснодарская, 5а |
| 51 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усольская городская многопрофильная больница" | 665462, г. Усолье-Сибирское, ул. Куйбышева, 4 |
| 52 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усольская областная психоневрологическая больница" | 665453, г. Усолье-Сибирское, ул. Крестьянина, 2 |
| 53 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Казачинско-Ленская центральная районная больница" | 666504, Казачинско-Ленский район, п. Магистральный, ул. Российская, 6 |
| 54 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Киренская центральная районная больница" | 666703, г. Киренск, ул. Алексеева, 6 |
| 55 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Куйтунская центральная районная больница" | 665302, р.п. Куйтун, ул. Киевская, 34 |
| 56 | Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Центральная районная больница п. Мама" | 666810, п. Мама, ул. Октябрьская, 54 |

| | | | |
|----|--|---------------------------|--|
| 57 | Областное государственное учреждение здравоохранения "центральная районная больница" | бюджетное "Слюдянская" | 665900, г. Слюдянка, ул. Гранитная, 3 |
| 58 | Областное государственное учреждение здравоохранения "центральная районная больница" | бюджетное "Ольхонская" | 666130, Ольхонский район, с. Еланцы, ул. Советская, 18 |
| 59 | Областное государственное учреждение здравоохранения "центральная районная больница" | бюджетное "Усть-Удинская" | 665352, г. Усть-Уда, ул. Народная, 1 |
| 60 | Областное государственное учреждение здравоохранения "центральная районная больница" | бюджетное "Усть-Кутская" | 666781, г. Усть-Кут, ул. Высоцкого, 22 |
| 61 | Областное государственное учреждение здравоохранения "центральная районная больница" | бюджетное "Чунская" | 665514, п. Чунский, ул. Советская, 24 |
| 62 | Областное государственное учреждение здравоохранения "центральная районная больница" | бюджетное "Шелеховская" | 666034, г. Шелехов, Больничный городок, ул. Ленина, 24 |
