

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 Организации 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>	
(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области от 29.05.2014 N 139-мпр)		
Сайты Организаций	Информация об Организациях; 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 139-мпр)		

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