

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
"Скорая медицинская помощь"**

I. Организации, в отношении которых применяется Стандарт

1.1. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества муниципальной услуги "Скорая медицинская помощь" (далее – Стандарт), является муниципальное учреждение "Станция скорой медицинской помощи" (далее - Станция скорой медицинской помощи), расположенное по адресу: город Нижневартовск, улица Индустриальная, 6 (телефон: 67-05-06).

II. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации.

2.2. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.93 №5487-1.

2.3. Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

2.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007 № 30 "Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности".

2.5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 26.03.99 №100 "О совершенствовании организации скорой медицинской помощи населению Российской Федерации".

2.6. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.10.2002 №313 "Об утверждении отраслевого стандарта "Салоны автомобилей скорой медицинской помощи и их оснащение. Общие технические требования".

2.7. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.12.2005 №752 "Об оснащении санитарного автотранспорта".

2.8. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.11.2004 №179 "Об утверждении Порядка оказания скорой медицинской помощи".

2.9. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.07.2005 №487 "Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи".

2.10. Устав города Нижневартовска.

2.11. Постановление администрации города от 30.12.2008 №1911 "Об организации оказания первичной медико-санитарной помощи, скорой медицинской помощи, медицинской помощи женщинам в период беременности и после родов на территории города Нижневартовска".

2.12. Программа государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, Территориальная программа государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре и другие нормативно-правовые акты.

III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Муниципальная услуга должна быть оказана любому физическому лицу, находящемуся на территории города, вне лечебно-профилактических учреждений, при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (при несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях и заболеваниях, а также родовспоможении), независимо от пола, расы, национальности, гражданства, места жительства и иных обстоятельств.

3.2. Предоставление муниципальной услуги является бесплатным.

3.3. Обращение осуществляется по телефону: 03.

Вызвать бригаду скорой медицинской помощи можно по телефону или лично обратиться в Станцию скорой медицинской помощи.

В своем обращении необходимо указать следующую информацию:

- Ф.И.О. больного (пострадавшего) (при наличии такой информации);
- состояние больного (пострадавшего);
- контактный телефон;
- местонахождение (адрес) больного (пострадавшего).

По возможности ответить на иные вопросы фельдшера по приему вызова.

3.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на месте, указанном при вызове бригады скорой медицинской помощи, и в пути следования в лечебное учреждение при госпитализации больного (пострадавшего).

3.5. Узнать о местонахождении госпитализированного больного (пострадавшего) можно при личном обращении либо по телефонам: 67-05-06, 61-56-9.

При обращении необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, и сообщить фамилию больного (пострадавшего), дату (время) его госпитализации.

IV. Требования к качеству муниципальных услуг, закрепляемые Стандартом

4.1. Организация, оказывающая муниципальную услугу, должна иметь лицензию на право осуществления медицинской деятельности.

4.2. Требования к режиму работы Станции скорой медицинской помощи:

- Станция скорой медицинской помощи должна обеспечить ежедневный круглосуточный прием обращений (вызовов) населения и направление выездных бригад скорой медицинской помощи;
- прием вызовов должен быть организован посредством многоканальной телефонной линии, обеспечивающей немедленное телефонное соединение;
- время прибытия бригады скорой медицинской помощи на место вызова, находящееся в пределах городского округа, с момента приема обращения оператором станции не должно превышать 20 минут в случаях, угрожающих жизни больного (пострадавшего), и 60 минут в иных случаях.

4.3. Требования к транспортным средствам, используемым для перевозки больных (пострадавших):

- транспортные средства, используемые для перевозки больных или пострадавших (далее – машины скорой помощи), должны иметь цветовую окраску в соответствии с федеральным законодательством, быть оборудованы синими проблесковыми маячками и звуковой сигнализацией (сиреной);
- машина скорой помощи должна быть оснащена оборудованием для искусственной вентиляции легких, тонометром, кислородным ингалятором, фонендоскопом;
- машина скорой помощи должна быть оборудована носилками для перемещения больных (пострадавших). Приемное устройство носилок должно обеспечивать их фиксацию на время движения и иметь пристежные ремни для фиксации положения транспортируемого больного;
- машина скорой помощи для оказания экстренной медицинской помощи, для реанимации и интенсивной терапии должна быть оборудована дополнительно электрокардиографом, аспиратором, аппаратом для наркоза, средствами мониторинга (глюкометр, кардиомонитор, пульсоксиметр);
- салон машины скорой помощи должен быть оснащен устройством для бактерицидного облучения;
- поверхность медицинского оборудования, приборов, сидений, носилок, подголовников должна быть чистой, не иметь следов грязи, пыли, пятен крови и иных загрязнителей;
- в салоне машины скорой помощи должен отсутствовать мусор. Использованные медицинские средства одноразового назначения должны находиться в закрытом контейнере (ящике, урне);
- в салоне машины скорой помощи должен отсутствовать запах гари, бензина, табачного дыма.

4.4. Требования к организации оказания скорой медицинской помощи:

- по прибытии на место вызова медицинский персонал должен представиться больному (пострадавшему) и членам его семьи;
- медицинский персонал должен находиться в санитарной одежде (медицинский халат, костюм);

- при осмотре больного руки медицинского работника, осуществляющего осмотр, должны быть чистыми;

- при проведении медицинских процедур используемые инструменты и материалы должны быть стерильными. Используемые медицинские перчатки, шприцы, иглы, бинты и иные средства одноразового использования должны быть извлечены из защитной упаковки непосредственно перед их применением;

- при установлении диагноза заболевания (травмы) медицинский работник должен сообщить его больному (пострадавшему) и, при его согласии, членам его семьи, изложить план и возможные варианты действий по оказанию медицинской помощи (осуществлению медицинских процедур);

- при использовании лекарственных препаратов медицинский работник должен узнать у больного (пострадавшего) и (или) членов его семьи о наличии противопоказаний;

- при отказе от осуществления отдельных действий и процедур медицинский работник должен предупредить больного (пострадавшего) и (или) членов его семьи о возможных последствиях и рисках, связанных с таким решением. Отказ фиксируется письменно;

- по окончании медицинских процедур медицинский работник должен сообщить о необходимости госпитализации (при наличии такой необходимости) и указать предполагаемое лечебное учреждение (его местонахождение);

- в случае отказа больного (пострадавшего) от госпитализации медицинский работник должен предупредить больного (пострадавшего) и (или) членов его семьи о возможных последствиях и рисках, связанных с таким решением;

- в случае отказа больного (пострадавшего) от госпитализации или отсутствии ее необходимости медицинский работник должен предоставить ему на подпись документ об отказе от госпитализации;

- при необходимости амбулаторного лечения (наблюдения) медицинская организация должна информировать амбулаторно-поликлиническую службу по месту жительства больного (пострадавшего);

- пострадавшие вследствие чрезвычайной ситуации или дорожно-транспортного происшествия должны быть перенесены для оказания медицинской помощи в безопасное место, защищенное от неблагоприятных метеорологических условий;

- в случае неспособности больного (пострадавшего) самостоятельно передвигаться бригада скорой медицинской помощи должна обеспечить переноску больного (пострадавшего) до машины скорой помощи на носилках;

- бригада скорой медицинской помощи при обращении к ним членов семьи больного и иных лиц, находящихся в одном помещении с больным, должна провести их осмотр и, при необходимости, оказать им помощь;

- при госпитализации медицинский сотрудник должен узнать у больного (пострадавшего) о лицах, кому может быть предоставлена информация о состоянии его здоровья и месте его госпитализации.

4.5. Требования к транспортировке больного (пострадавшего) в лечебное учреждение:

- бригада скорой медицинской помощи при транспортировке больного в лечебное учреждение должна обеспечить проведение комплекса мероприятий по восстановлению и (или) поддержанию жизненно важных функций организма;

- в течение всего времени транспортировки в салоне машины скорой помощи с больным (пострадавшим) должен находиться медицинский работник;

- в течение всего времени транспортировки больной (пострадавший), находящийся в лежачем положении, должен быть зафиксирован ремнями безопасности;

- при транспортировке больных (пострадавших) детей Станция скорой медицинской помощи должна предоставить отдельное место для сопровождения их родителей (члена семьи, законного представителя);

- в случае вынужденной остановки (при поломке машины скорой помощи, дорожно-транспортном происшествии) бригадой скорой медицинской помощи должна быть вызвана другая машина скорой помощи для продолжения транспортировки больного в лечебное учреждение.

4.6. Требования к передаче больного (пострадавшего) в лечебное учреждение:

- больной (пострадавший), доставленный бригадой скорой медицинской помощи в лечебное учреждение, должен быть передан дежурному персоналу приемного отделения лечебного учреждения;

- в случае невозможности оказания помощи больному (пострадавшему) в данном лечебном учреждении, он должен быть доставлен в другое лечебное учреждение, где ему может быть предоставлена такая помощь.

4.7. Общие требования к взаимодействию с больными (пострадавшими) и лицами, представляющими их интересы:

Станция скорой медицинской помощи должна обеспечить сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении обратившегося за медицинской помощью.

4.8. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Станцию скорой медицинской помощи от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся потребителем муниципальной услуги.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта (далее - заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Станции скорой медицинской помощи;
- жалоба на нарушение требований Стандарта должностному лицу (главному врачу) Станции скорой медицинской помощи;
- жалоба на нарушение требований Стандарта в администрацию города;
- обращение в прокуратуру, правоохранительные органы, страховую компанию, Росздравнадзор и суд.

5.3. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу Станции скорой медицинской помощи может быть осуществлено в письменной или устной форме.

5.4. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу больницы может быть осуществлено в сроки, установленные законодательством, после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

5.5. Должностное лицо Станции скорой медицинской помощи при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя;
- аргументированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.6. В случае отказа Станции скорой медицинской помощи от удовлетворения отдельных требований, заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.7. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию города на имя руководителя структурного подразделения администрации города, ответственного за организацию оказания муниципальной услуги (далее – департамент здравоохранения), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в приложении 4 к постановлению администрации города.

5.8. Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.8.1. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет департамент здравоохранения.

5.8.2. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным настоящим Стандартом порядком в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

5.8.3. По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель Станции скорой медицинской помощи:

- устраняет выявленные нарушения требований Стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности.

5.8.4. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении Станции скорой медицинской помощи или отдельных сотрудников данной организации;
- принесение от имени департамента здравоохранения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта);
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

VI. Ответственность за нарушение требований Стандарта

6.1. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Станции скорой медицинской помощи устанавливаются руководителем данной организации в соответствии с действующим законодательством, локальными актами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. По результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий департамента здравоохранения или судебного решения к ответственности за нарушение требований Стандарта может быть привлечен руководитель Станции скорой медицинской помощи.

6.3. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю Станции скорой медицинской помощи определяются Главой города.

VII. Плановая проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям Стандарта

7.1. Плановая проверка соответствия деятельности Станции скорой медицинской помощи требованиям настоящего Стандарта проводится департаментом здравоохранения не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

7.2. Плановая проверка проводится на основании приказа департамента здравоохранения с предварительным уведомлением о ее проведении Станции скорой медицинской помощи.

7.3. Плановая проверка проводится сотрудниками департамента здравоохранения в присутствии руководителя Станции скорой медицинской помощи.

7.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе III настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе IV настоящего Стандарта.

7.5. По результатам проверки департамент здравоохранения:

- готовит акт проверки Станции скорой медицинской помощи, допустившей нарушение Стандарта, по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности;
- обеспечивает привлечение к ответственности руководителя Станции скорой медицинской помощи.