Приложение № 1

к постановлению Администрации городаШарыпово

 от 14.06.2012 № 102

**Административный регламент**

**предоставления муниципальными учреждениями здравоохранения города Шарыпово услуги**

**«Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению услуги «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, снижения доли ошибок, которые допускают врачи при выписке рецептов, определения сроков и последовательности действий должностных лиц муниципальных учреждений здравоохранения (административных процедур).

1.2. *Наименование услуги:* заполнение и направление в аптеки электронных рецептов»:

1.3. *Предоставление услуги осуществляется муниципальными бюджетными учреждениями здравоохранения* (далее- МБУЗ):

муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Шарыповская городская больница»;

 муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Дубининская городская больница».

*1.4. Получателями услуги* являются граждане Российской Федерации.

От имени заявителя могут выступать физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

1.5. *Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:*

Конституцией Российской Федерации;

Законом Российской Федерации от 22.07.1993 № 5487-1 «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан»;

Федеральным законом Российской Федерации от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О  государственной социальной помощи»;

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 14.12.2005 № 785 «О Порядке отпуска лекарственных средств»;

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12.02.2007 № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания»;

1.6. *Результат предоставления услуги*

Результатом предоставления услуги является выдача заявителю электронного рецепта на лекарственный препарат, изделия медицинского назначения и направления электронного рецепта в аптеку.

**2. Требования к стандарту предоставления услуги**

2.1. *Порядок информирования о правилах предоставления услуги*

2.1.1. Информирование о предоставлении услуги осуществляется должностными лицами МБУЗ, ответственными за предоставление услуги.

Должностные лица МБУЗ, ответственные за предоставление услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

о местонахождении и графике работы МБУЗ;

о способах получения информации о месте нахождения;

о справочных телефонах МБУЗ;

об адресе электронной почты МБУЗ;

о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги;

о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах с четвертого по седьмой настоящего подпункта информации.

2.1.2. Основными требованиями к консультации заявителей являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

2.1.3.Информирование заявителей (пациентов) о предоставлении услуги осуществляется в форме:

непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) к должностным лицам регистратуры, (ответственным за консультацию является должностное лицо МБУЗ), по направлениям, предусмотренным пунктом 2.1.3. административного регламента;

информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах, размещенных при входе в здание МБУЗ.

На информационных стендах в МБУЗ размещаются следующие информационные материалы:

сведения о перечне предоставляемых услуг;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги;

перечень документов, которые заявитель (пациент) должен представить для предоставления услуги;

образцы заполнения документов;

адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты;

административный регламент;

необходимая оперативная информация о предоставлении услуги.

При изменении условий и порядка предоставления услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «ВАЖНО».

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в помещении МБУЗ возле регистратуры.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4, в которых размещать информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2.2. *Сроки предоставления услуги.*

 Услуга предоставляется в день обращения.

Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления услуги:

заполнение «Рецепта» (далее – рецептурный бланк) врачом-специалистом, (в день обращения заявителя);

направление к оператору ЭВМ (в день обращения заявителя);

направление оператором ЭВМ в аптеки заполненных электронных рецептов для получения лекарственных средств заявителем (пациентом) (в день обращения заявителя).

2.3. *Перечень документов, необходимых для предоставления услуги* (далее - документы):

заявление в простой письменной форме;

паспорт;

медицинский полис;

страховое свидетельство пенсионного страхования с указанием страхового номера индивидуального лицевого счета;

справка об инвалидности (при наличии группы инвалидности).

Требовать от заявителей документы, не предусмотренные данным пунктом Административного регламента, не допускается. Заявитель (пациент) может предоставить дополнительную информацию в печатной, электронной или в рукописной форме, необходимую для предоставления муниципальной услуги.

2.4.*Общие требования к оформлению документов, представляемых для предоставления услуги, порядок их приема:*

Требования к оформлению документов:

документы предоставляются на русском языке, либо имеют надлежащим способом заверенный перевод на русский язык;

заявление заполняется заявителем рукописным или машинописным способом;

в случае если заявление заполнено машинописным способом, заявитель дополнительно в нижней части заявления разборчиво от руки указывает свою фамилию, имя и отчество (при наличии) полностью и дату подачи заявления;

в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений.

Документы, указанные в пункте 2.3. административного регламента направляются в МБУЗ посредством личного обращения заявителя.

Датой обращения и представления документов является день регистрации документов должностным лицом, ответственным за прием документов.

Прием заявителей для подачи документов осуществляется в соответствии с графиком работы МБУЗ.

2.5.  *Основания для отказа в предоставлении услуги.*

Основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

2.7. У*слуга предоставляется бесплатно.*

2.8. *Требования к местам предоставления услуги:*

места, в которых предоставляется услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи;

помещения, в которых предоставляется услуга, должны содержать информационные стенды, организованными в соответствии с требованиями пункта 2.1 административного регламента;

помещения, в которых предоставляется услуга, должны содержать места для ожидания приема заявителям, которые должны быть оборудованы местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

*3.1. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.*

Исполнение услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

заполнение рецепта врачом-специалистом;

направление рецепта оператору ЭВМ;

направление оператором ЭВМ в аптеки заполненных электронных рецептов для получения лекарственных средств заявителем (пациентом).

3.1.1. Заполнение рецепта врачом-специалистом.

Основанием для начала административного действия по заполнению рецепта врачом-специалистом для предоставления услуги является личное обращение пациента к должностному лицу, ответственному за предоставление услуги.

Оформление рецептурного бланка включает в себя цифровое кодирование и заполнение бланка.

Рецептурный бланк выписывается в 3-х экземплярах, имеющих единую серию и номер. Серия рецептурного бланка включает код субъекта Российской Федерации, соответствующий двум первым цифрам Общероссийского классификатора объектов административно-территориального деления (ОКАТО). Номера присваиваются по порядку.

В верхнем левом углу формы № 148-1/у-06 (л) рецептурного бланка проставляется штамп лечебно-профилактического учреждения с указанием его наименования, адреса, телефона, а также указывается код лечебно-профилактического учреждения.

При оформлении рецептурного бланка указываются полностью фамилия, имя, отчество (при наличии) больного, дата рождения, страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в Пенсионном фонде Российской Федерации (СНИЛС), номер страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования, адрес или номер медицинской карты амбулаторного пациента (истории развития ребенка).

В графе «Ф.И.О. врача (фельдшера)» указываются фамилия и инициалы врача (фельдшера).

В графе «Rp»: указываются:

на латинском языке международное непатентованное наименование, торговое или иное название лекарственного средства, зарегистрированного в Российской Федерации, его дозировка и количество;

на русском и национальном языках способ применения лекарственного средства.

Запрещается ограничиваться общими указаниями: «Внутреннее», «Известно» и т.п.

Разрешаются только принятые правилами сокращения обозначений; твердые и сыпучие вещества выписываются в граммах (0,001; 0,5; 1,0), жидкие - в миллилитрах, граммах и каплях.

Рецепт подписывается врачом (фельдшером) и заверяется его личной печатью. Дополнительно рецепт заверяется печатью лечебно-профилактического учреждения «Для рецептов».

Код в графе «Код врача (фельдшера)» указывается в соответствии с установленным органом управления здравоохранением субъекта Российской Федерации перечнем кодов врачей (фельдшеров), имеющих право на выписку лекарственных средств по дополнительному лекарственному обеспечению.

При выписке лекарственного средства по решению врачебной комиссии на обороте рецептурного бланка ставится специальная отметка (штамп).

На рецептурных бланках форм № 148-1/у-06(л).

Выписывается одно наименование лекарственного средства, изделия медицинского назначения или специализированного продукта лечебного питания.

Исправления при выписывании рецептов не допускаются.

Срок исполнения данного административного действия – в день обращения. Результатом исполнения административного действия является заполнение рецептурного бланка врачом-специалистом для направления оператору ЭВМ.

3.1.2.Направление рецепта оператору ЭВМ.

Основанием для начала административного действия является заполнение всех граф рецептурного бланка врачом-специалистом.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление услуги.

Срок исполнения данного административного действия - в день обращения.

Результатом исполнения административного действия является получение рецепта оператором ЭВМ.

3.1.3. Направление оператором ЭВМ заполненных электронных рецептов.

Основанием для начала административного действия является получение рецепта оператором ЭВМ.

Должностное лицо, ответственное за направление электронных рецептов отправляет по электронной почте заполненный рецептурный бланк в аптеку.

Бланк электронного рецепта остается у пациента, а копия прилагается к амбулаторной карте.

Срок исполнения данного административного действия - в день обращения.

Результатом исполнения административного действия является выписка электронного рецепта на лекарственный препарат, изделия медицинского назначения и направления электронного рецепта в аптеку.

*3.2. Информация о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах организаций участвующих в предоставлении муниципальной услуги*

муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Шарыповская городская больница»

адрес места нахождения: 662311, Красноярский край, г. Шарыпово, Больничный городок 1;

 График работы поликлиники:

 понедельник – пятница: с 08.00 до 18.00;

 суббота выходной день

 воскресенье выходной день

Информацию можно получить по телефону 2-89-81**, 2-34-25** (регистратура), 2-14-33

(заместитель главного врача по амбулаторной поликлинической работе);

 адрес электронной почты: shcrb@ring.krasnet.ru

 муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Дубининская городская больница»

адрес места нахождения: 662305 Красноярский край, п. Дубинино, ул.Олега Кошевого,

23.

 График работы поликлиники:

 понедельник – пятница: с 08.00 до 18.00;

 суббота выходной день

 воскресенье выходной день

Информацию можно получить по телефону: **2-96-68** (регистратура), 2-96-79

(заведующий поликлиникой);

 адрес электронной почты: drb@krasmail.ru

**4. Порядок и контроль за исполнением услуги**

4.1. Контроль соблюдения положений настоящего регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Порядок осуществления контроля предоставления услуги.

 Текущий контроль осуществляется заместителем главного врача по амбулаторно-поликлинической работе, курирующим данное направление, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений административного регламента.

Ответственность должностных лиц МБУЗ закрепляется в их должностных инструкциях.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется заместителем главного врача по амбулаторно-поликлинической работе МБУЗ и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц МБУЗ.

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

4.3. Контроль соблюдения положений настоящего регламента путем проведения плановых проверок осуществляет руководитель учреждения 1 раз в полгода в соответствии с планами работы учреждения.

4.4. Внеплановые проверки соблюдения положений настоящего регламента проводятся руководителем учреждения при поступлении информации о несоблюдении работниками учреждения требований настоящего регламента либо по требованию органа местного самоуправления в сфере здравоохранения или суда.

4.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные
с предоставлением услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.6. Специалист несет персональную ответственность за:

соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, прием и регистрации заявки и документов от заявителя, внесения записей в электронные базы данных учреждения;

соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.3-2.4 настоящего регламента;

принятое решение о выдаче заявителю электронного рецепта на лекарственный препарат, изделия медицинского назначения и направления электронного рецепта в аптеку;

соблюдение сроков, порядка и форм при осуществлении действий, указанных в пунктах 3.1.1.-3.1.3. настоящего регламента;

4.7. Руководитель учреждения несет персональную ответственность за:

соблюдение сроков оказания услуги и результат ее исполнения.

**5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,**

**осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги.

5.2. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме главному врачу МБУЗ.

5.3. Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает либо наименование муниципального бюджетного учреждения здравоохранения, в которое направляет письменную жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

Требования к жалобе, поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе, поданной в письменной форме.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей. Прием заявителей в МБУЗ осуществляет главный врач, соответствующего муниципального учреждения здравоохранения, или его заместитель по амбулаторно-поликлинической работе.

Прием заявителей главным врачом МБУЗ, или заместителем главного врача амбулаторно-поликлинической работе проводится без предварительной записи, осуществляется в соответствии с графиком работы МБУЗ, предусмотренным пунктом 3.2 административного регламента.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ в срок, не превышающий 30 дней.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.4. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации в МБУЗ. В исключительных случаях, когда для проверки решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление главным врачом соответствующего муниципального учреждения здравоохранения сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.6. Жалоба в обязательном порядке должна содержать:

фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;

почтовый адрес, адрес электронной почты по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, о продлении срока обращения;

суть (обстоятельства) обжалуемых действий (бездействия), приказов, основания, по которым заявитель считает, что нарушены права и законные интересы заявителя, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

подпись соответствующего лица.

Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

должность, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется;

иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

5.7. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом гражданину, направившему обращение, разъясняется о недопустимости злоупотребления правом.

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, при этом в случае если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, гражданин, направивший обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляется об этом.

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

 - если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Заявление гражданами подается в суд общей юрисдикции по месту жительства заявителя или по месту нахождения должностного лица, решение, действия (бездействие) которого оспариваются.

5.8. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

5.9. По вопросам оказания услуги граждане могут обратиться:

к главному врачу МБУЗ «Шарыповская городская больница, контактный телефон 2-85-28; 2-80-30. При личном обращении - по адресу: г.Шарыпово,м-н Пионерный 7.

к главному врачу МБУЗ «Дубининская городская больница, контактный телефон 2-96-79; 2-94-94. При личном обращении - по адресу: п. Дубинино, ул. Олега Кошевого 23.

 5.10. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 Заявление гражданами подается в суд общей юрисдикции по месту жительства заявителя или по месту нахождения должностного лица, решение, действие (бездействие) которого оспаривается

Приложение

к административному регламенту предоставления муниципальными бюджетными учреждениями здравоохранения города Ачинска муниципальной услуги «Заполнение и направлению в аптеки электронных рецептов»

**Блок-схема**

**оказания услуги по заполнению и направлению в аптеки электронных рецептов**

Обследование и беседа с гражданином о дальнейшей тактике лечения

Назначение препаратов

Отказ в предоставлении услуги

Заполнение рецептурного бланка

В электронном виде

В бумажном виде

Запись рецепта на специальный электронный носитель информации

Передача информации о рецепте в аптеки