

**Стандарт государственной услуги
«Оказание гражданам, проживающим в Тверской области, медицинских
услуг по лечению бесплодия с помощью вспомогательных
репродуктивных технологий»**

1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ.

1.1 ЦЕЛЬ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Лечение бесплодия с помощью вспомогательных репродуктивных технологий (далее - ВРТ).

1.2 ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПО ОКАЗАНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Для оказания государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- Предварительное обследование в лечебно-профилактических учреждениях по месту жительства пациентов, так и в областных ЛПУ, частных медицинских клиниках, имеющих лицензию на данный вид деятельности.
- диагностические, лечебные, реабилитационные мероприятия в соответствии с утвержденными стандартами медицинской помощи, профилем заболевания и фазой его течения;
- наблюдение пациента лечащим врачом, выполнение лечебных процедур средним медицинским персоналом и уход со стороны младшего медицинского персонала.
- больные обеспечиваются питанием в соответствии с физиологическими нормами.
- обеспечение медикаментами, изделиями медицинского назначения и расходными материалами осуществляется в соответствии с утвержденным Перечнем жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения и расходных материалов для стационарного лечения, применяемых при реализации государственных гарантий.
- осмотр пациента заведующим отделением осуществляется при поступлении в учреждение, а также в течение периода лечения в учреждении.
- при наличии медицинских показаний для пациентов проводятся консультации специалистов, отсутствующих в отделении.
- в сложных случаях назначается консилиум.
- после прекращения пребывания пациента в стационаре выписка из его истории болезни должна быть передана в поликлинику.

1.3 ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ:

Учреждение, оказывающее специализированную медицинскую помощь по лечению бесплодия с помощью ВРТ является государственное бюджетное учреждение здравоохранения Тверской области «Областной клинический перинатальный центр имени Е.М. Бакуниной»

1.4 ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Женщины от 22 до 38 лет (включительно) постоянно проживающих и имеющих регистрацию в Тверской области.

1.5. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.02.2003 №67 «О применении ВРТ в терапии женского и мужского бесплодия».
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 31.12.2010 №1248н «О порядке формирования и утверждении государственного задания на оказание в 2011 году высокотехнологичной медицинской помощи гражданам Российской Федерации за счет бюджетных ассигнований Федерального бюджета».
- Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 г., в редакции от 04.05.2011 г.
- Распоряжение Администрации Тверской области №693-ра от 02.11.2007г. «Об оказании медицинских услуг по лечению бесплодия высокотехнологичными методами ВРТ».
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 02.10.2009г. №808н «Об утверждении порядка оказания акушерско-гинекологической помощи».
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 10.02.2003г. №50 «Об совершенствовании акушерско-гинекологической помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях».
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.11.2011 №323-фз «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- Приказ Министерства здравоохранения Тверской области от 06.02.2012 №53 «Об оказании гражданам, проживающим в Тверской области, медицинских услуг по лечению бесплодия с помощью ВРТ».
- Правила сбора, хранения и удаления отходов лечебно-профилактических учреждений. СанПиН-2.1.7.728-99.
- "Санитарные правила устройства, оборудования и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров". СанПиН 5179-90.

1.6 ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Копия паспорта гражданина Российской Федерации, копия страхового медицинского полиса, копия свидетельства государственного пенсионного страхования, выписка из амбулаторной карты медицинской организации, где

пациент наблюдался по поводу бесплодия, заявления на проведение экстрокорпарального оплодотворения (далее – ЭКО).

1.7 ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ОКАЗАНИИ УСЛУГИ:

- Отсутствие документов, необходимых для получения государственной услуги;
- Тяжелые соматические заболевания, препятствующие вынашиванию беременности и рождению ребенка
- Психические заболевания, препятствующие вынашиванию беременности и рождению ребенка

2. СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ИНФОРМАЦИИ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГЕ:

Способы	Характеристика
Информирование при личном обращении о получении услуги	Медицинские регистраторы, медицинские работники, сотрудники справочных служб во время работы учреждения в случае личного обращения пациентов предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге. Время ожидания разъяснений не превышает 5 мин.
Телефонная консультация	Медицинские регистраторы, медицинские работники, сотрудники справочных служб во время работы учреждения в случае обращения пациентов по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге. Время ожидания разъяснений не превышает 5 мин.
Информация у входа в здание	У входа в учреждение размещается: <ul style="list-style-type: none"> • информация о наименовании учреждения; • информация о номерах телефонов учреждения; • информация о режиме работы учреждения.
Информация в помещении	В помещении учреждения в удобном для изучения месте размещается информация: <ul style="list-style-type: none"> • о программе государственных гарантий; • перечень услуг, оказываемых учреждением; • перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель, в том числе относящийся к льготной категории, для получения государственной услуги; • перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги; • о льготах, установленных для отдельных категорий потребителей услуг (если они установлены); • режим приема главного врача и его заместителей; • адреса и телефоны вышестоящего органа управления здравоохранением области; • о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе организации, оказывающей государственную услугу; • о сайте в сети Интернет, где размещается информация о деятельности учреждения; • стандарт государственной услуги.
Информация в сети Интернет	На сайте Министерства здравоохранения Тверской области размещаются следующие сведения об учреждении (www.depzdrav.tver.ru) : <ul style="list-style-type: none"> • наименование; • информация об адресе и контактных телефонах; • схема и маршруты проезда;

	<ul style="list-style-type: none"> • режим работы учреждения; • перечень услуг, оказываемых учреждением, в том числе платных – с указанием цен; • перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель, в том числе относящийся к льготной категории, для получения государственной услуги; • перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги; • о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе организации, оказывающей государственную услугу; • стандарт государственной услуги.
--	---

3. ТРЕБОВАНИЯ К УДОБСТВУ И КОМФОРТНОСТИ:

Требования	Характеристика
Режим работы	Дневной стационар; режим работы учреждения с 08-00 до 14-30.
Сроки ожидания услуги	Решение о направлении для проведения ЭКО принимается в течении 30 рабочих дней со дня поступления заявления на имя председателя Комиссии в Министерство здравоохранения Тверской области главному специалисту-эксперту по акушерству и гинекологии.
Условия оказания услуги	<ul style="list-style-type: none"> • количество коек не менее 5 коек на 340,0 тыс. женщин репродуктивного возраста; • размещение в палатах на 1, 2 человек; • оказание медицинской услуги производится в индивидуальном порядке; • при необходимости место оказания услуг ограждается от посторонних;

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требование	Характеристика
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям учреждения по их требованию. Отзывы и предложения рассматриваются еженедельно, при необходимости принимаются соответствующие меры с информированием потребителя.
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них.
Дополнительный сбор информации от потребителей	В учреждении оборудовано место (накопитель) для сбора замечаний и предложений от лиц, посещающих учреждение, проверка содержания которого осуществляется еженедельно.
Опросы потребителей	В учреждении производятся (не реже одного раза в год) опросы потребителей услуг с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг. Приложение №2.

5. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требование	Характеристика
Здание	<ul style="list-style-type: none"> • учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения; • здание, в котором располагается учреждение, не

	<p>является аварийным и не требует капитального ремонта;</p> <ul style="list-style-type: none"> • здание оборудовано системой централизованного отопления; • здание имеет системы водоснабжения и водоотведения не требующие капитального ремонта; • здание обеспечено надежным электроснабжением в соответствии с требованиями Ростехнадзора; • здание оборудовано лифтами в соответствии с требованиями СаНиП и Ростехнадзора; • здание имеет систему водостоков не требующую капитального ремонта; • здание обеспечено телефонной связью.
Прилегающая территория	<ul style="list-style-type: none"> • прилегающая территория ограждена, благоустроена и озеленена;
Состав помещений	<p>В учреждении имеются следующие помещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • приемное отделение; • больничные палаты; • помещения для оказания медицинской помощи; • помещения для персонала; • помещения для лабораторной диагностики; • помещения для централизованных стерилизационных; • пищеблок; санитарно-гигиенические, туалетные комнаты; • служебные, бытовые и вспомогательные помещения.
Оборудование	<ul style="list-style-type: none"> • учреждение обеспечено исправной мебелью, в соответствии с мощностью учреждения; • учреждение обеспечено исправным медицинским оборудованием, необходимым для диагностики, лечения и реабилитации больных в соответствии со стандартами медицинской помощи; • учреждение обеспечено необходимым мягким инвентарем по действующим нормативам, установленным отраслевым министерством; • в учреждении имеется технологическое оборудование.
Автомобильный транспорт	<p>Учреждение обеспечено автомобильным транспортом (грузовым и легковым) в количестве, достаточном для обеспечения стабильной работы учреждения.</p>
Обеспечение медикаментами, изделиями медицинского назначения и расходными материалами	<p>Обеспечение медикаментами, изделиями медицинского назначения и расходными материалами производится в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим на территории Тверской области, бесплатной медицинской помощи на соответствующий год, долгосрочной целевой программой «Развитие здравоохранения Тверской области на соответствующие годы»</p>
Температурно-влажностный режим	<ul style="list-style-type: none"> • учреждение оборудовано системами теплоснабжения, вентиляции и/или кондиционирования помещений, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18-20 градусов Цельсия и относительной влажности 40-60 %; • батареи центрального отопления оборудованы регуляторами подачи тепла. В соответствии с требованиями СанПин.
Организация питания	<p>В учреждении предоставляется питание в соответствии с нормами, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения российской Федерации от 05.08.2003 г. № 330 «О мерах по совершенствованию лечебного питания в</p>

	лечебно-профилактических учреждениях Российской Федерации»
Информатизация и компьютеризация	В учреждении имеется не менее 1 рабочего места сотрудника, оборудованного персональным компьютером, подключенного к сети Интернет

6. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требования	Характеристика
Учредительные документы	Устав учреждения соответствует действующему законодательству.
Разрешительные документы	Учреждение имеет лицензию на право осуществления медицинской деятельности.
Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка помещений производится ежедневно, в том числе санузлов – по мере загрязнения. У входа в здание установлено не менее одной урны для мусора.
Криминальная безопасность	Учреждение оборудовано кнопкой экстренного вызова милиции и/или обеспечено круглосуточной охраной.
Пожарная безопасность	Учреждение имеет план организационных мероприятий на случай пожара. Здание, в котором размещается учреждение, оборудовано: <ul style="list-style-type: none"> • дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения; • первичными средствами пожаротушения; • средствами индивидуальной защиты; • средствами, для организации эвакуации; • на видных местах размещена информация о запрете курения везде, за исключением мест специально отведенных для курения.

7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требования	Характеристика
Укомплектованность штата	Штат учреждения укомплектован не менее чем на 90 % .
Образовательный уровень	Все медицинские работники учреждения имеют высшее или среднее медицинское (фармацевтическое) образование
Повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов учреждения. В период между плановым повышением квалификации специалисты учреждения посещают специализированные курсы, семинары, тренинги.
Навыки работы с персональным компьютером	Административно-управленческий персонал учреждения и медицинские работники, занимающиеся медицинской статистикой, являются уверенными пользователями компьютерной техникой

8. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (приложение 1)

Приложение 1

Наименование показателя	Методика расчета	Источник информации
1	2	3
Процент женщин с наступившей беременностью в результате процедуры ЭКО от общего числа женщин, прошедших процедуру ЭКО	$Hб \cdot 100 / ПУ$ Hб – количество женщин у которых наступила беременность; ПУ – количество женщин получивших услугу	Определяется по результатам карт стационарного и амбулаторного наблюдения
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг учреждения(%)	$Оп \times 100 / О$, где Оп - число опрошенных, полностью удовлетворенных качеством и доступностью услуг учреждения; О - общее число опрошенных.	Определяется по результатам опросов потребителей
Доля обоснованных жалоб потребителей(%)	$Жо / Ж \times 100$, где Жо - число обоснованных жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде; Ж – общее число жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основании анализа жалоб потребителей и сведений о принятых по ним мерах

Анкета

Пользователей государственной услугой

1. Каково на Ваш взгляд качество оказанной услуги?

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Неудовлетворительно

2. Назовите положительные стороны в оказании услуги:

3. Назовите отрицательные стороны в оказании услуги:

4. Ваши пожелания и рекомендации по улучшению работы учреждения:
