

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1»

г. Екатеринбург

П Р И К А З

от 24. 11. _____ 2014 г.

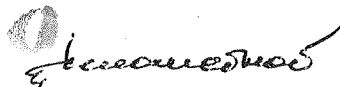
№ 800-17

Об утверждении положения о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ОДКБ№1»

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить новую редакцию Положения о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ОДКБ №1» от 24.11.14

Главный врач



С.Р. Беломестнов

Утверждаю:

Главный врач ГБУЗ СО «ОДКБ №1»

С.Р. Беломестнов

«24» ноября



Положение о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ОДКБ №1».

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «ОДКБ №1» в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Для целей настоящего ПОЛОЖЕНИЯ используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - это письменное заявление или жалоба, а также устное обращение.

2) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе больницы, должностных лиц и сотрудников больницы.

3) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, или законных интересов других лиц.

4) Ответственный исполнитель – сотрудник ГБУЗ СО «ОДКБ №1» выбранный главным врачом для подготовки ответа на полученное обращение, определяется в каждом отдельном случае индивидуально, в зависимости от специфики обращения.

5) Ответственный по работе с обращениями граждан – сотрудник ГБУЗ СО «ОДКБ №1», отвечающий за прием и регистрацию обращений граждан, контроль своевременности предоставления ответа заявителю, передачу ответа заявителю, и предоставление отчетности в соответствии с данным Положением

3. Прием и регистрация обращений.

1) Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность жалобы. Обложка журнала регистрации обращений включает в себя следующие реквизиты:

- наименование организации,
- заголовок;
- крайние даты (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

2) Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения. Повторные обращения граждан регистрируются также, как и первичные с отметкой «Повторно».

3) В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

4) На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

-Личный прием граждан проводится главным врачом, его заместителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

-При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

-В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

-В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

-В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Рассмотрение обращений граждан:

1) Главный врач, исходя из содержания поступившего обращения, вправе поручить его рассмотрение одному из его заместителей, или иному ответственному исполнителю. Главный врач определяет срок рассмотрения обращения и дает конкретные указания по выполнению поручения ответственному исполнителю.

2) Информация о поступлении обращения, содержащего жалобу на действия (бездействия) работников больницы, доводится до сведения главного врача больницы, руководителя службы.

3) Отдельные обращения граждан рассматриваются в следующем порядке:

- если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным по работе с обращениями граждан сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом - в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о беспочвенности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

- Все обращения граждан, поступившие в ГБУЗ СО «ОДКБ№1», подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпункте 3 пункта 4 настоящего Положения.

4) Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать, меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

В ответе на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

5) По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку / устного обращения;

- ответ заявителю;

- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

6) При невозможности дать ответ на обращение в установленные настоящим Положением сроки заявителю дается промежуточный ответ.

5. Права и обязанности ответственного по работе с обращениями граждан:

1) Контролировать рассмотрение обращений граждан в ГБУЗ СО «ОДКБ№1» с целью обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

2) Требовать от ответственного исполнителя ответ на поступившее обращение в установленные данным Положением сроки.

3) Организовывать отправку ответа заявителю.

4) Вести прием и регистрацию обращений в соответствии с данным Положением

5) Проводить учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;

- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

6) Ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом заполнять на портале «Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений» (<http://miac.utk.ru:8080/monitoring>) (далее - портал «МедВедь») таблицу «Мониторинг обращений граждан».

7) Ответственным по работе с обращениями граждан назначается менеджер административно-управленческого отдела.

6. Права и обязанности ответственного исполнителя по рассмотрению обращения:

1) Получать от работников больницы, а также от граждан, проходящих по материалам проверки, письменные объяснения, служебные записки и т.д.

- 2) Знакомиться с материалами дела, документами, касающимися вопросов, затронутых в обращении.
- 3) Готовить запросы в другие организации о предоставлении необходимой информации и выяснении обстоятельств, подлежащих установлению.
- 4) По итогам проверки ответственный исполнитель докладывает главному врачу результаты проверки, на основании которых заявителю дается ответ.
- 5) Готовит и представляет главному врачу больницы проект ответа заявителю.

7. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий ответ заявителю в письменной или устной форме, а также в случаях, когда заявитель письменно снимает с рассмотрения, поставленные им вопросы.

8. Ведение делопроизводства по рассмотрению обращений граждан .

- 1) Ответственность за организацию ведения делопроизводства по рассмотрению обращений возлагается на менеджера административно-управленческого отдела.
- 2) Регистрация поступивших в больницу обращений граждан осуществляется в соответствии с пунктом 3 данного Положения.
- 3) Копия обращения не позднее следующего рабочего дня передается на рассмотрение ответственному исполнителю (подлинный экземпляр жалобы остается у менеджера административно-управленческого отдела).
- 4) За два дня до окончания срока, установленного для рассмотрения, ответственный по работе с обращениями граждан, сообщает ответственному исполнителю об истечении срока для ответа на обращение.
- 5) Контроль по соблюдению сроков рассмотрения обращений, жалоб завершается только после направления ответа заявителю.
- 6) Подлинник обращения с копией ответа заявителю и материалами проверки подшиваются в дело в соответствии с подпунктом 5 пункта 4 данного Положения

9. Результаты рассмотрения обращений.

- 1) При установлении нарушений действующего законодательства, норм и правил врачебной и деловой этики главный врач больницы принимает меры организационного характера, а при необходимости решает вопрос о наложении дисциплинарного взыскания на работника больницы.

10. Организация работы врачебной комиссии по разбору обращений граждан

1) Разбор обращений граждан на качество оказания медицинской помощи входит в функции Центральной врачебной комиссии (ЦВК). ЦВК по данному вопросу собирается в случае, если, в силу особенностей обращения, ответственный исполнитель не может дать исчерпывающий ответ заявителю.

2) Состав ЦВК утвержденный руководителем ГБУЗ СО «ОДКБ № 1»:

Председатель: Беломестнов С.Р.

Секретарь – Хлебникова С.С., Анохина Л.А.

Члены:

Дубровин С.Г.

Зигулева Л.М.

Жилин А.В.

Баранов Ю.В.

Фечина Л.Г.

Мухаметшин Ф.Г.

Плотникова И.А.

Подоляк Е.В.

Шмелева И.А.

Бегунова Н.Н.

3) На должность председателя ЦВК назначается главный врач больницы, имеющий высшее медицинское образование, опыт работы, постдипломную подготовку по основной специальности и по организации здравоохранения, соответствующий сертификат и тематическое усовершенствование по циклу «Экспертиза (контроль) качества медицинской помощи». Членами комиссии являются заместители

главного врача по медицинской части, по контролю качества лечения, поликлинике, хирургии, начальники отделов. При рассмотрении обращений могут привлекаться различные специалисты МО в качестве экспертов, в том числе заместитель главного врача по юридическим вопросам.

4) ЦВК с функцией разбора обращений граждан создается в целях обеспечения прав пациентов на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, что способствует совершенствованию организации медицинской помощи в целом.

5) Задача ЦВК - обеспечение ведомственного контроля за предоставлением всех необходимых лечебных и диагностических технологий надлежащего качества, организацией медицинской помощи.

6) В своей деятельности ЦВК руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, областными законами, нормативными актами органон исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, настоящим Положением.

7) Работа с обращениями:

- анализ всей медицинской документации на всех этапах оказания медицинской помощи;
- поликлиника - СМП - стационар - патологоанатомическая служба;
- выявление причин обращения пациента или его законного представителя;
- при необходимости проведение очной экспертизы и встречи с пациентом или его законным представителем;
- определение обоснованности предъявленных требований;
- экспертное заключение о качестве оказанной медицинской помощи;
- ответ заявителю на поставленные в обращении вопросы и письмо в те МО, где обнаружены дефекты оказания медицинской помощи

8) ЦВК организует врачебные конференции по вопросам, относящимся к компетенции комиссии.

9) Заседание ЦВК проводится не позднее 10 дней после получения обращения, если вопрос не разрешен на предыдущих уровнях контроля качества (гл. врач, ответственный исполнитель). Решение комиссии оформляется протоколом, а заявителю отправляется ответ на обращение в установленном данным Положением порядке.

11. Соблюдение порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим положением, является обязательным для всех сотрудников ГБУЗ СО ОДКБ №1.