

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА ГОРОД КАМЕНСК-УРАЛЬСКИЙ»**

ПРИКАЗ

от «1» августа 2017г.

№ 19/1-05

г. Каменск-Уральский

***«Об организации работы с обращениями граждан
в ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский»***

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, а также в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение приказа Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 N 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области», приказа Министерства здравоохранения Свердловской области от 26.06.2013 N 826-п «О внесении изменений в Положение о работе с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области, утвержденное приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 N 539-п»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1 Положение о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский» (Приложение № 1).
 - 1.2 Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента либо его законного представителя в ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский» (Приложение № 2).
2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан по учреждению в соответствии с «Положением о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский» заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Егорова А.Г.
3. Назначить ответственными лицами по работе с обращениями граждан следующих сотрудников:

3.1 по вопросам оказания медицинской помощи, экспертизы временной нетрудоспособности - заместителя главного врача по клинко-экспертной работе Егорова А.Г.;

3.2 по вопросам соблюдения санитарных норм и правил - заместителя главного врача по медицинской части Иванова А.В., главную медицинскую сестру Денисову Л.А., помощника врача-эпидемиолога Атаманюк А.А.;

3.3 по кадровым вопросам и вопросам исполнения трудового законодательства - начальника отдела кадров Таскину Е.С.;

3.4 по вопросам оплаты труда - начальника отдела организации и оплаты труда Коптеву Н.Л.;

3.5 по экономическим вопросам - заместителя главного врача по экономическим вопросам Верхотурцеву Т.В.;

3.6 по организационно-методическим вопросам – начальника ОМО Жеребятьеву Т.В.

3.7 по хозяйственным вопросам – начальника хозяйственной службы Недзельского В.В.;

3.8 по вопросам охраны труда – инженера по охране труда Акишева Д.Б.;

3.9 по иным вопросам – по распоряжению главного врача.

4. Ответственное лицо по работе с обращениями граждан:

4.1 осуществляет рассмотрение обращений в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения;

4.2 обеспечивает формирование дела по итогам рассмотрения обращения согласно «Положению о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский»;

4.3 проводит при необходимости комиссии с привлечением заинтересованных лиц по рассмотрению обращений от граждан и проведению анализа вопросов, содержащихся в обращениях граждан:

- 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 решениям.

4.4 ежеквартально до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставляет заместителю главного врача по клинко-экспертной работе Егорову А.Г. отчет по мониторингу обращений граждан.

5. Заместителю главного врача по клинко-экспертной работе Егорову А.Г., заместителю главного врача по медицинской части Иванову А.В., заместителю главного врача по хирургии Денисюк О.Л., заместителю главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Пименову А.Г., заведующему корпусом № 2 Казанцеву С.И., заведующим поликлиническими отделениями № 1, № 2 и № 3 Стяпиной Л.А., Клиновой

М.В., Плюсниной Ю.В., заведующим женскими консультациями № 1 , № 2 Зайцевой В.А., Барабановой Т.Ф.;

5.1 обеспечить рассмотрение обращений граждан в соответствии с «Положением о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский»;

5.2 обеспечить учёт, регистрацию обращений в «Журнале регистрации устных обращений» во время личного приёма;

5.3 обеспечить мотивированный ответ заявителю на устное обращение;

5.4 обеспечить разбор, подготовку мотивированного ответа на все поставленные в письменном обращении вопросы;

5.5 подготовить и предоставить в установленные сроки предложения по принятию необходимых мер для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в письменном обращении, ответственному лицу по работе с обращениями граждан;

5.6 ежеквартально в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставлять Журнал регистрации обращений граждан и сформированные дела с результатами рассмотрения обращений ответственному лицу по работе с обращениями граждан.

6. Ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заместителю главного врача по клинично-экспертной работе Егорову А.Г. заполнять на портале «Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений» (портал «МедВедь») таблицу «Мониторинг обращений граждан».

7. Назначить ответственным за учет, регистрацию обращений граждан, контроль сроков их рассмотрения, уведомление заявителей о результатах рассмотрения обращений секретаря руководителя Бахтереву К.Ю.

8. Приказ №12-ОБ от 09.01.2017г. «Об организации работы с обращениями граждан» отменить.

9. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач
ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский»

М.А. Чарипов

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ГБУЗ СО «ГБ Г. КАМЕНСК-УРАЛЬСКИЙ»

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский» (далее - медицинская организация), в целях приведения в соответствие с Федеральным законом N 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Приказом главного врача ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский» определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.

4. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», содержащем следующие графы: N 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 (Приложение 1).

Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учета) включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование медицинской организации, наименование структурного подразделения;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

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

5. 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:

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

Не считаются повторными:

- 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

6. 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.

7. 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.

8. Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:

1) 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;

2) 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 за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) 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;

4) 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 безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

9. Все обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 8 настоящего Положения.

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

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен главным врачом либо ответственным лицом не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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 медицинской организации 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 N 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.

11. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;

- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

12. Контроль рассмотрения обращений граждан в медицинских организациях осуществляется ответственным лицом в целях 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.

13. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в медицинской организации, ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

14. Ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственный по работе с обращениями граждан заполняет на портале «Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений» (<http://mias.utk.ru:8080/monitoring>) (портал «МедВедь») таблицу «Мониторинг обращений граждан».

**Порядок ознакомления в ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский»
пациента либо его законного представителя
с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента либо его
законного представителя.**

1. Настоящий Порядок устанавливает правила ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся на рассмотрении в ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский» (законный представитель - лицо, правомочное выступать в защиту прав и законных интересов других граждан, которые либо недееспособны или ограниченно дееспособны, либо в силу своего возраста или физического состояния не могут лично осуществлять свои права и обязанности, а также в защиту прав и законных интересов юридического лица; законными представителями физического лица могут быть его родители, усыновители, опекуны или попечители).

2. Основанием для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в ГБУЗ «ГБ г. Каменск-Уральский», в том числе в ее подразделения, от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

Все письменные запросы от пациентов и законных представителей пациентов подлежат регистрации в подразделении, получившем запрос, с указанием даты и входящего номера.

3. Письменный запрос должен содержать следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский», за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

4. Рассмотрение письменных запросов осуществляется главным врачом ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский» или уполномоченными заместителями главного врача:

- по клинико-экспертной работе Егоровым А.Г.,
- по медицинской части Ивановым А.В.,
- по хирургии Денисюк О.Л.,
- по амбулаторно-поликлинической помощи Пименовым А.Г.,
- заведующим корпусом № 2 Казанцевым С.И.,

5. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении в присутствии сотрудника ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский», назначенного главным врачом или его заместителем:

- в стационаре при ознакомлении с историей болезни, хранящейся в архиве, - в кабинете ОМО в присутствии медицинского статистика;
- в стационаре при ознакомлении с историей болезни в момент лечения пациента в отделении - в кабинете старшей медицинской сестры в ее присутствии (при ее отсутствии -

лица, ее заменяющего);

- в поликлинике - в кабинете заведующего поликлиникой в присутствии врача либо медсестры;

- в женской консультации - в кабинете заведующего женской консультацией в присутствии врача либо медсестры;

- в травматологическом пункте - в кабинете заведующего травматологическим пунктом в присутствии врача либо медсестры;

6. Перед передачей пациенту или его законному представителю оригинала медицинской документации лица, присутствующие при ознакомлении пациента с медицинской документацией, обеспечивают копирование медицинской документации на бумажном носителе и до сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской.

7. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией соответствует графику работы сотрудников подразделения ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский», в котором проходит ознакомление с медицинской документацией. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией размещается на видном и доступном для пациентов либо их законных представителей месте.

8. В помещении для ознакомления с медицинской документацией лицами, присутствующими при ознакомлении пациента с медицинской документацией, ведутся следующие учетные документы:

- а) журнал предварительной записи посещений помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал предварительной записи);

- б) журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал учета работы помещения).

9. В журнал предварительной записи вносятся следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

- б) число, месяц, год рождения пациента;

- в) место жительства (пребывания) пациента;

- г) дата регистрации письменного запроса пациента либо его законного представителя;

- д) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

- е) предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией.

10. В журнал учета работы помещения вносятся следующие сведения:

- а) дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;

- б) время выдачи медицинской документации на руки пациенту либо его законному представителю и ее возврата;

- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию;

- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя);

- д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента);

- е) фамилия, имя, отчество (при наличии) лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении

пациента;

ж) вид выданной на руки пациенту либо его законному представителю медицинской документации;

з) личная подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией.

11. Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») – 30 дней.

12. Пациент, которому оказывается медицинская помощь в стационарных условиях или в условиях дневного стационара, и передвижение которого по медицинским причинам ограничено, в том числе ввиду назначенного режима лечения, имеет право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении (отделении) ГБУЗ «ГБ г. Каменск-Уральский», где он находится на лечении.

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении (отделении) ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский», указываются в письменном запросе и заверяются подписью руководителя соответствующего структурного подразделения.

Заведующий структурным подразделением (отделением) ГБУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский» обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

13. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).