

ПОЛОЖЕНИЕ

Об организации работы с обращениями граждан

ООО «Поликлиника.ру на Дорожной»

Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 07.02.1992г. №23001 «О защите прав потребителей», а также постановлением Правительства от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг.

Положение определяет регламент работы с обращениями граждан в ООО «Поликлиника.ру на Дорожной» (далее – Клиника), правила регистрации учета, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, подготовки ответов на письменные обращения, хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

При поступлении обращений граждан по вопросам качества и безопасности медицинской помощи проводится внеплановое заседание врачебной подкомиссии по ККМП, на основании утвержденного в организации Положения о врачебной комиссии и формой протокола врачебной комиссии. (Приложение №4)

1.4. Основные понятия, используемые в Положении:

1.4.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Клинику.

1.4.2. Предложение – обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности Клиники.

1.4.3. Заявление – обращение, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи.

1.4.4. Жалоба – обращение, содержащее критику работы Клиники и (или) просьбу о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов (а равно прав свобод и законных интересов других лиц, в отношении которых гражданин выступает законным представителем).

1.4.5. Письменное обращение – обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в Клинику на бумажном носителе.

1.4.6. Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в Журнале регистраций обращений пациентов (в том числе во время личного приема граждан главным врачом Клиники).

1.4.7. Личный прием граждан – прием граждан главным врачом Клиники или уполномоченным им лицом, согласно утвержденному графику.

1.4.8. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований.

2.2. Требования к письменному обращению:

2.2.1. Письменное обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем, – фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон (по желанию).

2.2.2. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.

2.2.3. Обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его

интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом – доверенность, законный представитель несовершеннолетнего и т. п.).

2.3. Требования к устному обращению:

2.3.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема граждан главным врачом Клиники или уполномоченным им лицом.

2.3.2. Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается, для внесения данной информации в Журнал регистрации обращений пациентов.

2.3.3. В случае если во время личного приема от гражданина поступает письменное обращение и (или) материалы, они подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений пациентов и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений.

2.4. При рассмотрении его обращения гражданин имеет следующие права:

2.4.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.4.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну, право доступа к которой у данного гражданина отсутствует.

2.4.3. Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4.4. Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

2.4.5. Обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. Клиника гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.6. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

3. Регистрация обращений

3.1. Все поступающие в Клинику письменные обращения граждан, в том числе в книгу Жалоб и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в Журнале регистрации обращений пациентов лицом (ведется в электронной форме), уполномоченным на то приказом главного врача, в день поступления.

3.2. В Журнале регистрации обращений пациентов указываются:

3.2.1. Ф. И. О. гражданина, подавшего обращение.

3.2.2. Адрес гражданина, подавшего обращение, и другие контактные данные (при их наличии).

3.2.3. Дата поступления обращения.

3.2.4. Краткое содержание обращения (документов).

3.2.5. Результат рассмотрения.

3.2.6. Дата отправки (передачи) гражданину ответа на обращение.

3.2.7. Способ передачи ответа.

3.2.8. Лицо, подготовившее ответ на обращение (Ф. И. О. и должность лица, ответственного за рассмотрение).

3.3. В случае обнаружения отсутствия указанного в тексте обращения приложения об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

3.4. В случае приложения к обращению оригинала документа вместо копии или копии вместо оригинала, при расхождении этого факта с данными, указанными в тексте обращения, об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

3.5. Если обращение гражданина передано в Клинику в порядке исполнения государственной функции или переслано в ином порядке, то в Журнал регистрации дополнительно вносятся исходящий (регистрационный) номер и дата, отметка о форме и сроке исполнения.

3.6. При повторном обращении документу присваивается очередной регистрационный номер.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен

данным ему ответом. Повторные обращения ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя.

3.7. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько обращений по разным вопросам, каждое из них регистрируется и рассматривается самостоятельно.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Каждое письменное обращение передается главному врачу Клиники для предварительного рассмотрения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

4.2. По каждому обращению главный врач не позднее чем в двухдневный срок принимает одно из следующих решений:

4.2.1. Принять обращение к рассмотрению и передать его в работу лицу, ответственному за работу с обращениями пациентов, либо иному уполномоченному главным врачом лицу.

5. Особенности рассмотрения письменных обращений.

5.1. Письменное обращение может быть подано посредством направления письменного обращения со всеми необходимыми данными на адрес Клиники.

5.2. При направлении письменного обращения на адрес Клиники оно оформляется в порядке, установленном для письменных обращений.

5.3. Лицо, ответственное за регистрацию обращений, обязано внести полученное письменное обращение в Журнал регистрации в день его поступления.

5.4. Ответ на обращение, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Особенности рассмотрения устных обращений

6.1. Устные обращения могут быть сделаны во время личного приема главного врача Клиники или уполномоченного им лица.

6.2. График личного приема утверждается руководством Клиники.

6.3. Личный прием граждан проводится в порядке очередности. Предварительная запись на личный прием возможна, если это предусмотрено локальными правовыми актами Клиники.

6.4. Устное обращение должно быть сделано с учетом требований, изложенных в пункте 2.3 настоящего Положения.

6.5. Регистрацию устного обращения осуществляет лицо, ведущее личный прием, в момент обращения.

6.6. Устные обращения главный врач Клиники или уполномоченное им лицо, ведущее личный прием, старается рассмотреть на месте. В случае если изложенные в 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.

6.7. Если обращение требует детального изучения и (или) привлечения других лиц, затребования объяснений, документов и т. п., заявителю во время личного приема разъясняются порядок и сроки ответа на обращение в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением для письменных обращений. В этом случае ему будет дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7. Особенности ответа на обращения, оформленные с нарушением обязательных требований

7.1. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным пунктом 2.2 настоящего Положения, не рассматриваются. В Журнале регистрации обращений пациентов при этом делается отметка об отказе в рассмотрении обращения гражданина и краткое описание причин принятия такого решения.

7.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу Клиники, организация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то данное очередное обращение признается безосновательным, и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. Заявитель уведомляется о принятом решении.

7.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

8. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов

8.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется лицом, уполномоченным на то главным врачом Клиники, которое несет персональную ответственность за состояние делопроизводства и сохранность документов.

8.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденным пакетом документов.

8.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в материалы по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

8.4. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

8.5. В случае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов они подшиваются к первому обращению.

8.6. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Росархивом.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и настоящим Положением, возлагается на главного врача Клиники или уполномоченное им лицо.

9.2. Ежемесячно не позднее 5-го числа за предыдущий месяц главному врачу Клиники предоставляется отчет о количестве, форме, содержании обращений и ответов на них, который составляется лицом, ответственным за работу с обращениями пациентов.

9.3. Сотрудники Клиники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений и личный прием граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

**График личного приёма граждан главным врачом, заместителями главного врача,
руководителями структурных подразделений по вопросам медицинского обслуживания**

ФИО	Должность	Время приема	Место приема	Телефон
Айдинов Геннадий Иванович	Главный врач	1-й, 3-й, 5-й вторники месяца: с 10:00 до 12:00; 2-й, 4-й вторники месяца: с 15:00 до 18:00	ООО “Поликлиника.ру на Дорожной” каб. “Администрация”	1101
Алибейли Кеклик Ахмедага кызы	Зам. главного врача по медицинской части	Пятница: с 15:00 до 17:00	ООО “Поликлиника.ру на Дорожной” каб.“Администрация ”	1114

*** При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность**

**Прием осуществляется по предварительной записи в регистратуре, в часы работы клиники,
или через контакт-центр круглосуточно/**

Журнал регистрации обращений граждан

N п/п	Дата приема	Ф.И.О.	Содержание обращения	Результат обращения (дана консультация, принято для исполнения по документам архива письменное заявление, выдана архивная справка и проч.)	Регистрационный номер запроса в канцелярии архива	Примечания <*>
1	2	3	4	5	6	7

Протокол внепланового заседания врачебной подкомиссии по ККМП (образец оформления)

ООО «_____» № ____ от _____ г.

Состав врачебной комиссии:

Председатель [должность, фιο]

Заместитель председателя [должность, фιο]

Заместитель председателя [должность, фιο]

Член комиссии [должность, фιο]

Протокол заседания ведет секретарь: [Ф.И.О. – должность].

Повестка заседания врачебной комиссии:

Оценка качества и безопасности медицинской помощи, оказанной пациенту [ФИО], [дата рождения] в целях осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности на основании жалобы пациента.

Представленные на рассмотрение комиссии документы:

Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях № [_____];

Претензия пациента [ФИО] от _____ г.;

Объяснительная записка врача-специалиста [ФИО] от _____ г.;

Иные документы (Карта внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, документы из стороннего ЛПУ и т.п.).

Описание истории по существу:

[Дата] г. пациент [ФИО] обратился в [наименование МО] за оказанием медицинской помощи, заключен договор на медицинское обслуживание № [_____] по программе индивидуального ведения беременности.

[Дата] г., в день заключения договора Пациентка была осмотрена лечащим врачом [ФИО], проведено ультразвуковое исследование, сданы анализы, взяты мазки. Жалобы на утомляемость, дискомфорт в районе желудка (пациентка отмечает нарушение диеты). При осмотре состояние удовлетворительное, кожные покровы обычной окраски, чистые, отеков нет. Живот мягкий, болезненный при пальпации, стул нормальный, мочеиспускание в норме. АД справа: 115/70, АД слева: 110-70, температура тела: 36,6. Рост 177, вес 66 кг. Диагноз: Беременность 15,2 недели, что соотносится с датой последней менструации от [дата.] Локальный гипертоonus по задней стенке матки. Назначения и рекомендации: физический и половой покой, явка [дата] с результатами анализов. Назначена медикаментозная терапия: фолио 1т. в день, дюфастон 1х2 раза в день до 16 недель, свечи с папаверином при возникновении болей внизу живота ректально, консультации терапевта, окулиста, лора, стоматолога.

[Дата] г. результаты анализа ОАК и ОАМ [описание] и так далее по медицинской карте.

Обсуждение вопроса по существу: При обсуждении вопроса по существу врачебная комиссия использовала следующие нормативные документы:

Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011 г.

Приказ МЗ РФ от № ... «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи по профилю (далее – Порядок).

Приказ МЗ РФ от 10.05.2017 г. № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи».

Иные документы (клинические рекомендации по профилю, МЭС, внутренние протоколы ведения). [полное наименование МО] имеет лицензию на осуществление медицинской деятельности, включая работы (услуги) по «акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий)» (№ _____ от _____ г.). Врач акушер-гинеколог [ФИО] является штатным врачом [наименование МО] в должности [должность], имеет высшее медицинское образование, действующий сертификат допуска по специальности [специальность], соответственно отвечает предъявляемым российским законодательством требованиям к врачам-специалистам занимаемой должности и квалификации.

Исследовав амбулаторную карту пациентки [ФИО], претензионное письмо, врачебная комиссия пришла к следующим заключениям.

[Медицинское описание этиологии заболевания, вариантов его лечения, насколько полно выполнен объем согласно установленным Порядкам и Клиническим рекомендациям]

Выводы комиссии:

Комиссия считает, что при оказании медицинской помощи пациентке [ФИО] имело место нарушение качества и безопасности медицинской помощи в части отступления от требований от Порядка в части.....

Решение комиссии:

Провести общее консультирование врачей в [медицинской организации] с разъяснением порядка и оснований оформления с пациентами письменной формы отказа от медицинского вмешательства.

Итоги голосования:

«за» _____

«против» _____

Подписи участников врачебной комиссии:

Председатель ВК	_____	/ _____ /
Зам. председателя ВК	_____	/ _____ /
Член ВК	_____	/ _____ /
Секретарь ВК	_____	/ _____ /