

**ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ОБЛАСТНОЙ ПЕРИНАТАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»**

П Р И К А З

г. Курск

« 09 » 01 2018 г.

№ 44

О работе с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Курской области от 30.05.2006г. № 32-ЗКО «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курской области», а также с целью организации профилактики жалоб в Областном бюджетном учреждении здравоохранения «Областной перинатальный центр»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений (жалоб) граждан в ОБУЗ ОПЦ (далее - Порядок) (Приложение № 1).
2. Считать работу по рассмотрению обращений граждан основным направлением деятельности по обеспечению установленных законодательством Российской Федерации гарантий правовой и социальной защиты граждан.
3. Назначить ответственными лицами за:
 - 3.1. информирование граждан об их праве на обращение - заместителя главного врача по ОМР **Духова С.В.**;
 - 3.2. размещение на сайте учреждения информации о праве граждан на обращение - начальника отдела АСУ **Попову Т.В.**;
 - 3.3. организацию личного приема граждан и ведение журнала личного приема граждан, регистрацию письменных обращений граждан и ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан - заведующего канцелярией **Панькову Е.А.** (на время ее отсутствия ответственность возложить на лицо, исполняющее ее обязанности по приказу главного врача).
4. Создать комиссию по работе с обращениями граждан в составе:
Председатель комиссии: главный врач **Крестинина В.И.**
Заместитель председателя:
 - зам. главного врача по акушерско-гинекологической помощи **Кузнецова Л.М.**Члены комиссии:
 - зам. главного врача по педиатрической помощи **Воротынцева С.Г.**
 - зам. главного врача по КЭР **Макуха Д.В.**
 - зам. главного врача по ОМР **Духов С.В.**

- зав. ЦОЗС и Р Стародубова Н.И.
 - главная медицинская сестра Аксентьева В.Н.
5. Комиссии по работе с обращениями граждан:
 - осуществлять контроль за работой по рассмотрению обращений граждан;
 - осуществлять личный прием граждан в соответствии с Порядком;
 - осуществлять работу с обращениями граждан, в том числе поступившими при личном приеме граждан, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ и согласно Порядку;
 - строго соблюдать сроки рассмотрения обращений граждан;
 - по окончании рассмотрения обращения граждан подготовить ответ на обращение;
 6. Утвердить Положение о работе с недовольными пациентами (Приложение № 2).
 7. Признать утратившим силу приказ ОБУЗ ОПЦ от 11.01.2017 г. № 53 «О работе с обращениями граждан».
 8. Контроль за исполнение настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач ОПЦ



В.И. Крестинина

Исполнитель:
Макуха Д.В.

Согласовано:
юрисконсульт
В.А. Алиев

СОГЛАСОВАНО

Председатель ПОП

Макуха Д.В.Макуха
«09» 01 2018г.

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ОБУЗ ОПЦ
В.И.Крестинина
«09» 01 2018г.

Порядок рассмотрения обращений (жалоб) граждан в ОБУЗ ОПЦ

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений (жалоб) граждан в ОБУЗ ОПЦ (далее – Порядок) определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений (жалоб) (далее - жалобы) на качество оказанной медицинской помощи, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) ОБУЗ ОПЦ и/или должностного лица учреждения.
2. Настоящий Порядок составлен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с дополнениями и изменениями).
3. В соответствии с п. 21 статьи 2 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» качество медицинской помощи – это совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи.
4. Подать жалобу на качество оказанной медицинской помощи в учреждении может любое лицо, являющееся потребителем медицинской услуги данного учреждения. Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно подать обращение (жалобу) на качество оказания медицинской помощи в учреждении при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).
5. Основанием для начала процедуры служебного расследования по разбору обращения (жалобы) гражданина в учреждение, является жалоба заявителя, поданная в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.
6. Жалоба (обращение) должна содержать:
 - наименование организации и/или должностного лица организации, оказывающей медицинскую помощь, решения или действия (бездействия) которых обжалуются;
 - фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации и/или должностного лица организации, оказавшего медицинскую помощь;
 - доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) организации и/или должностного лица организации, оказавшего медицинскую помощь. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
7. В случае если жалоба подаётся через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя в качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя может быть представлена:
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
 - оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
 - копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.
8. Приём жалоб (обращений) в письменной форме осуществляется по адресу: 305005 г. Курск, проспект Вячеслава Клыкова, д.100, ежедневно в часы приёма 09:00 - 13:00, 13:30 - 17:30, кроме субботы, воскресенья, праздничных дней. Также письменное заявление можно направить почтовым отправлением через отделение связи, по факсу (4712) 32-50-33 или заполнив форму обращения на официальном сайте sekretar@opckursk.ru. Телефон приемной главного врача ОБУЗ ОПЦ (4712) 32-50-33, телефон доверия (4712) 32-49-39.
9. Заведующий канцелярией производит регистрацию жалоб (обращений), после чего они передаются зам. главного врача по КЭР для регистрации в специальном журнале учета (приложение №1) и рассмотрения. По каждому случаю зам. главного врача по КЭР формирует группу служебного расследования и проводит заседание врачебной подкомиссии по работе с обращениями граждан.
10. На заседание комиссии приглашаются специалисты, чья работа вызвала нарекания: врачи, медицинские сестры, акушерки, уборщики служебных помещений и другие работники учреждения. На заседание комиссии также приглашают самого заявителя. В протоколе заседания указываются Ф.И.О. всех участников, рассмотренные вопросы и принятые решения.
11. Комиссия признает жалобу обоснованной, если работник нарушил:
- положения программы государственных гарантий оказания медицинской помощи пациенту;
 - медицинскую этику и деонтологию;

- санитарно-гигиенический режим при уходе за пациентом;
- медицинские технологии при лечении пациента или уходе за ним;
- иное.

11.1. Если комиссия признала жалобу пациента обоснованной, зам. главного врача по КЭР оформляет служебную записку на имя главного врача о предложении вынесения дисциплинарного взыскания работнику, чье поведение или действия вызвали нарекание.

11.2. Отсутствие обоснованных жалоб – один из критериев эффективности деятельности и качества работы сотрудников, по которым экономическая служба начисляет стимулирующие выплаты. Если сотрудник нарушил критерии эффективности деятельности, он лишается доплат.

12. Установить дни и часы личного приёма граждан:

Главный врач:

Четверг с 15:00 до 17:00

Заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи:

Понедельник с 15:00 до 17:00

Среда с 15:00 до 17:00

Заместитель главного врача по педиатрической помощи:

Вторник с 15:00 до 17:00

Дни приёма граждан дежурным администратором:

Ежедневно с 12:00 до 13:00 и с 15:00 до 16:00, кроме выходных и праздничных дней.

Среда – заведующий ЦОЗС и Р **Стародубова Н.И.**

Четверг – заместитель главного врача по КЭР **Макуха Д.В.**

Пятница – заместитель главного врача по ОМР **Духов С.В.**

13. В случае подачи жалобы при личном приёме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14. Жалоба, поступившая на рассмотрение в учреждение, подлежит регистрации на позднее следующего рабочего дня со дня её поступления.

15. Ответ заявителю по результатам его обращения направляют в течение 30 дней после регистрации жалобы.

16. По результатам рассмотрения жалобы, учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо в её отказе.

17. При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главным врачом учреждения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы предоставляется заявителю лично на руки, либо через почтовое отделение заказным письмом не позднее дня следующего за днём принятия решения, в письменной форме.

20. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решение суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованием настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и/или почтового адреса заявителя, указанные в жалобе;

- отсутствие информации о заявителе, указанной в пункте 4 настоящего раздела.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений
(жалоб) граждан в ОБУЗ ОПЦ

Журнал учета обращения граждан

№ п/п	Дата поступления обращения, жалобы	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя, телефон	Краткая суть обращения	Дата рассмотрения обращения	Дата выдачи или дата отправки ответа заявителю
----------	---	---------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------------	---

СОГЛАСОВАНО
Председатель ПОП
Макуха Д.В.Макуха
«09» 01 2018г.

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ОБУЗ ОПЦ
Крестинина В.И.Крестинина
«09» 01 2018г.

Положение о работе с недовольными пациентами

Настоящее Положение определяет порядок и варианты выхода (решения) из конфликтных ситуаций, а так же способы предотвращения конфликтных ситуаций, жалоб.

1. При возникновении конфликтной ситуации ответственное лицо должно решать возникшую проблему в конструктивном ключе. Не игнорировать ситуацию, а искать способ её решения.
2. При невозможности решить возникшую проблему «на месте» необходимо предложить недовольному пациенту заполнить «Претензионный бланк» (приложение № 1), выразить готовность вникнуть в проблему, решить проблему, сообщить, что по правилам учреждения требования пациента рассматривает врачебная комиссия на основании письменной претензии.
3. Пациент может вручить обращение лично, либо отправить по почте, в том числе электронной. Администрация учреждения обязана отреагировать в установленном законом сроки (30 дней если нет претензий к качеству медицинских услуг, если есть то 10 дней (ст. 22 Закона о защите прав потребителей)). Если ответить в срок не представляется возможным - необходимо составить официальное письмо пациенту с указанием причины задержки и сроках окончательного ответа. Ответ должен быть направлен независимо от «активности» пациента обратившегося с жалобой. Если ответ направляется почтой, то обязательно заказным письмом с уведомлением о вручении.
4. Не на все обращения пациентов учреждение обязано реагировать. Следует отклонять:
 - анонимные претензии;
 - жалобы с угрозами, оскорблениями;
 - нецензурными выражениями;
 - обращения, которые требуют разглашения врачебной тайны;
 - письма с неразборчивым текстом.
5. Если конфликт серьёзный, то кроме письменного ответа рекомендуется пригласить пациента на беседу и лично разъяснить результат ответа. Переговоры – это способ обсудить интересы сторон, предложить альтернативные решения.

6. Четко разделять два вида обращений:

- информационное обращение – может быть прислано на электронную почту (срок ответа 30 дней).
- официальное обращение – претензия или жалоба должна быть подписана собственноручно с расшифровкой фамилии, имени, отчества.

7. При подготовке ответа необходимо руководствоваться алгоритмом работы с жалобами (приложение № 2). При рассмотрении претензии следует выделить основные три вида: лечебная (приложение № 3), финансовая (если есть финансовые претензии), юридическая.

**ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ОБЛАСТНОЙ ПЕРИНАТАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»**

ПРЕТЕНЗИОННЫЙ БЛАНК

Я, _____,
являюсь пациентом ОБУЗ ОПЦ _____

(наименование отделения)

хотела бы известить руководство о следующей возникшей ситуации: _____

Мне хотелось бы: (напишите, пожалуйста, каких действий со стороны
медицинского учреждения Вы ждёте: ответа на вопрос, разъяснения ситуации,
встречи с руководителем для переговоров, решение финансового вопроса и т.д.)

Телефон по которому можно со мной связаться: _____

Подпись пациента, законного представителя: _____

Информационное сообщение принято у меня _____
(Ф.И.О. ответственного сотрудника)

« _____ » _____ 20 ____ г. Копию получил (а) _____
(Ф.И.О. пациента)

(подпись пациента)

Алгоритм работы с жалобами пациента

- 1. Определить конкретные претензии**
Выделить из текста жалобы конкретные рекламации и требования. По каждому пункту сформулировать ответ учреждения. Показать, что врач (акушерка, медсестра, администратор) действовали правильно.
- 2. Привести доказательство своей позиции**
Не использовать общие формулировки, например «установлено, что врач действовал верно». Привести доказательства, например, выдержки из медицинских документов. Указать, если пациент не соблюдал назначения и рекомендации.
- 3. Дать ссылки на нормативные документы**
Привести порядок оказания медицинской помощи, клинические рекомендации, протоколы лечения, должностные инструкции работников, квалификационные требования специалистов. Возможны отсылки к научным статьям, методическим рекомендациям, учебным пособиям.
- 4. Принести извинения, если не правы**
Признать ошибки, если претензии пациента обоснованы и работник виноват. Проинформировать, какие меры будут предприняты для исправления ситуации и не допущения ошибок в дальнейшем.
- 5. Отправить ответ**
Направить ответ по почте с заказным письмом с уведомлением о вручении. При вручении ответа пациенту лично, проставить на втором экземпляре подпись пациента и дату получения ответа.

Главному врачу ОБУЗ ОПЦ
В. И. Крестининой

от _____
(Ф.И.О., должность, подразделение)

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

« ____ » _____ 20__ г. возникла конфликтная ситуация с
пациентом _____ г.р.

Претензия: письменная/ устная.

Суть ситуации: _____

Требования пациента _____

Что предпринято для предотвращения конфликта: _____

Есть ли ошибки в моих действиях: _____

Есть ли факт неисполнения обязанностей со стороны пациента (не выполнял(а)
рекомендации, опаздывал (а), не уведомлял(а) и пр.) _____

Что я предлагаю для урегулирования ситуации _____

Особенности пациента, которые, на мой взгляд, необходимо учесть: _____

« ____ » _____ 20__ г. Врач: _____