

Положение о работе с обращениями граждан в ООО «НУЗ КСМ»

1. Настоящее положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан (жалоб, заявлений, предложений) в ООО «НУЗ КСМ» в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей».

2. Приказом руководителя 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 и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.

4. 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.

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, имя, отчество автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение 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 следующие сведения: 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 руководителя 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 подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1-4 пункта 8 настоящего Положения.

10. В соответствии со ст. 31 Федерального закона № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» все обращения граждан должны быть

рассмотрены в течение 10 дней со дня поступления с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

11. Рассмотрение жалобы и принятие решения по жалобе пациента является функцией врачебной комиссии.

12. Заседание врачебной комиссии должно быть проведено в срок не позднее 7 (семи) дней от даты поступления обращения. С целью подготовки письменного заключения врачебной комиссии по конкретной ситуации привлекаются специалисты соответствующего профиля.

13. Функции врачебной комиссии при рассмотрении обращения:

1) Выявление причины обращения пациента или его законного представителя.

2) Проведение анализа медицинской документации для оценки выполнения основных критериев качества оказания медицинской помощи:

- своевременность оказания от момента обращения;
- полнота обследования;
- точность и полнота диагноза;
- адекватность и своевременность лечения;
- сроки лечения и исход;
- качество оформления медицинской документации;
- выполнение стандартов диагностики и лечения;
- соблюдение норм врачебной этики.

3) Определение обоснованности предъявляемых требований.

4) Вынесение экспертного заключения о качестве оказанной медицинской помощи.

14. Решение врачебной комиссии оформляется протоколом и вносится в медицинскую документацию пациента. Протокол заседания врачебной комиссии должен содержать: дату проведения заседания, список членов врачебной комиссии, присутствовавших на заседании, перечень обсуждаемых вопросов, решение врачебной комиссии и его обоснование.

15. Возможные варианты оформления решения:

1) жалоба признается необоснованной и не подлежащей удовлетворению;

2) жалоба признается частично обоснованной и частично подлежащей удовлетворению;

3) жалоба признается обоснованной и подлежащей удовлетворению.

16. Если по результатам рассмотрения обращения врачебная комиссия считает претензии пациента полностью или частично обоснованными, с пациентом заключается Соглашение, в котором прописываются форма, условия и порядок удовлетворения требований. В Соглашении фиксируется согласие пациента с предложенными мерами и отказ от дальнейших претензий.

17. Врачебная комиссия по результатам анализа обращения вносит руководству учреждения предложения по устранению организационных недостатков в работе, повышению качества оказания медицинской помощи.

18. В срок не позднее 10 дней со дня обращения выписка из протокола заседания врачебной комиссии с сопроводительным письмом вручается заявителю под роспись либо отправляется заявителю по почте ценным письмом с описью вложения.

19. Ответ заявителю регистрируется в Журнале регистрации исходящих документов.

20. Журнал регистрации, оригиналы обращений и ответы на них хранятся у главного врача.

21. 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.

22. 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.

23. 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 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

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

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

26. В целях обеспечения принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан при получении медицинских услуг анализ содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями, контроль рассмотрения обращений граждан осуществляются главным врачом ООО «НУЗ КСМ».