

Министерство здравоохранения НСО
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Новосибирской области
"Городская клиническая поликлиника № 16"

ПРИКАЗ

«20» января 2020 г.

№ *42*

О порядке рассмотрения обращений граждан
и запросов в ГБУЗ НСО "ГКП №16"

В целях организации работы с обращениями граждан на основании Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. « О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», приказа Минздрава РФ от 29.06.2016 г. №425Н "Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 1. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан согласно приложению № 1
 2. Порядок личного приёма граждан администрацией поликлиники согласно приложению № 2
 3. Порядок рассмотрения обращений граждан на «горячие линии» согласно приложению № 3
 4. Порядок ответов на запросы министерства здравоохранения Новосибирской области и надзорных органов согласно приложению № 4
 5. Порядок ознакомления пациента с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, согласно приложению № 5
 6. Форму журнала учёта приёма граждан согласно приложению № 6
 7. Форму журнала учёта обращений граждан на горячую линию поликлиники согласно приложению № 7
 8. Форму шаблона ответа на письменное обращение согласно приложению № 8
 9. Формы заявлений об отзыве обращения согласно приложению № 9
2. Назначить ответственной за организацию личного приема граждан, собрания с приписным населением заместителя главного врача по медицинской части Дмитрук Н.В.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Е.Г.Тоцкая

Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Обращение, поступившее в поликлинику, подлежит обязательному рассмотрению.

3. При рассмотрении письменного обращения гражданин имеет право:

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов
- обращаться с заявлением об отзыве обращения.

4. Виды письменных обращений и требования к ним

1) обращение гражданина - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности медицинской организации;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его законных прав в сфере здравоохранения, в т.ч. права знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья (порядок ознакомления установлен в приложении № 4)

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов в сфере здравоохранения, либо сообщение о недостатках в работе поликлиники, либо критика её деятельности;

5. Обращения граждан принимаются как на бумажном носителе, так и в электронном виде

а) обращение на бумажном носителе - направляется в приёмную главного врача, составляется на его имя и должно содержать: наименование поликлиники, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, суть предложения, заявления или жалобы, подпись и дату (от организации - печать). В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

б) обращение в электронном виде - направляется на адрес poliklinika@online.nsk.su, должно содержать фамилию, имя, отчество заявителя, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Регистрация письменного обращения

Письменное обращение подлежит регистрации в приёмной главного врача в день поступления

7. Рассмотрение обращения

7.1. Сроки рассмотрения письменного обращения - 30 календарных дней со дня его регистрации.

7.2. Заявителю даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (в т.ч. о принятых мерах реагирования), за исключением случаев, указанных ниже:

1) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается

2) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение трёх дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению

3) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения и угрозы в адрес персонала поликлиники, поликлиника вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом

4) в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, и уведомить его об этом

7.3. Заместитель главного врача по медицинской части привлекает к рассмотрению ответственных должностных лиц (заведующих соответствующими структурными подразделениями, а также лицо, ответственное за подготовку окончательного ответа на обращение). Секретарь направляет копии обращения указанным лицам.

7.4. Ответственные должностные лица в указанные сроки рассматривают обращение, принимают необходимые меры реагирования по существу обращения и предоставляют лицу, ответственному за подготовку окончательного ответа, информацию по шаблону согласно приложению № 6 со всеми необходимыми документами (объяснительные, выписки из амбулаторных карт, выгрузки из программных продуктов и т.п.)

7.5. Обращение считается рассмотренным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в письменной форме.

7.6. Ответ на обращение подписывается главным врачом.

7.7. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты,

указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. Хранение письменных обращений

8.1. Текущее хранение письменного обращения осуществляется лицом, ответственным за подготовку ответа на обращение, при этом все документы, созданные в процессе подготовки ответа, и само обращение хранятся в одном деле.

8.2. Оформленные и завершенные дела по обращениям ежегодно передаются в архив поликлиники.

9. Контроль за рассмотрением обращений

9.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляет заместитель главного врача по медицинской части:

9.2. Заместитель главного врача по медицинской части:

-обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;

-осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

-проводит анализ поступающих обращений и принимает меры по выявлению и устранению причин и обстоятельств, инициирующих обращения граждан

10. Ответственность должностных лиц

За нарушение порядка рассмотрения обращений ответственные лица несут дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

Порядок личного приёма граждан администрацией поликлиники

1. Прием гражданина по личным вопросам осуществляется главным врачом ГБУЗ НСО «Городская клиническая поликлиника №16» и его заместителем по медицинской части по предварительной записи.

2. Запись на приём главного врача осуществляет секретарь приёмной главного врача. Время приёма - по пятницам с 14.00 до 17.00

3. Запись на приём заместителя главного врача по медицинской части осуществляет его секретарь. Время приёма - по вторникам и четвергам с 09.00 до 10.00

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

5. Во время личного приема гражданин может сделать устное обращение либо составить письменное обращение.

6. Ответ на устное обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приёма. Содержание устного обращения гражданина и устного ответа на него отражается в журнале учета приёма граждан. В остальных случаях даётся письменный ответ в порядке согласно приложению №1.

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

Порядок рассмотрения обращений граждан на «горячую линию»

1. Обращения с «горячей линии» Минздрава НСО:

1.1. При поступлении обращения с «горячей линии» министерства здравоохранения Новосибирской области заместитель главного врача по медицинской части безотлагательно привлекает к рассмотрению заведующих соответствующих структурных подразделений и определяет лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение.

1.2. Срок рассмотрения обращения - в течение 2 рабочих дней, включая день получения обращения.

2. Обращения с «горячей линии» поликлиники

3.1. Менеджер регистратуры является лицом, ответственным за работу с устными обращениями граждан при непосредственном обращении в поликлинику и по телефону «горячей линии».

3.2. Обращения граждан принимаются менеджером регистратуры по телефону «горячей линии» или при непосредственном обращении к ней.

3.3. Менеджер регистратуры фиксирует обращение гражданина в журнал и передаёт его для решения заместителю главного врача по медицинской части

3.4. Заместитель главного врача по медицинской части безотлагательно привлекает к рассмотрению заведующих соответствующих структурных подразделений

3.5. Срок рассмотрения обращения - в течение 2 рабочих дней, включая день получения обращения.

3.6. Результат рассмотрения обращения менеджер регистратуры доводит до сведения обращающихся на «горячую линию» граждан.

3.7. Менеджер регистратуры обеспечивает наличие полной информации о телефоне «горячей линии» на информационных стендах у регистратур всех корпусов ГБУЗ НСО «ГКП №16».

3.8. Заведующая регистратурой ежемесячно к 1 числу месяца, следующего за отчётным, представляет анализ обращений граждан на «горячую линию» ГБУЗ НСО «ГКП №16» заместителю главного врача по медицинской части.

3.9. Заместитель главного врача по медицинской части на основании анализа обращений граждан к 5 числу месяца следующего за отчётным готовит служебную записку на имя главного врача с предложениями о рациональном решении возникших вопросов.

Порядок ответов на запросы министерства здравоохранения Новосибирской области и надзорных органов

1. При поступлении запроса министерства здравоохранения Новосибирской области или контрольно-надзорного органа заместитель главного врача по медицинской части безотлагательно привлекает к рассмотрению в установленные сроки заведующих соответствующими структурными подразделениями и определяет лицо, ответственное за подготовку ответа на запрос.

2. Привлечённые к рассмотрению лица проводят проверку медицинской документации, осуществляют сбор необходимой информации, при необходимости принимают необходимые меры реагирования. Лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение, к указанному сроку проводит проверку и подготовку медицинской документации и формирует окончательный ответ.

Порядок ознакомления пациента с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья

1. Настоящий Порядок устанавливает правила ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся на рассмотрении в поликлинике

2. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в поликлинику медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

3. Письменный запрос содержит следующие сведения:

- фамилия, имя и отчество пациента или его законного представителя;
- место жительства (пребывания) пациента;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента или его законного представителя;
- реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- период оказания пациенту медицинской помощи в поликлинике, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- почтовый адрес для направления письменного ответа;
- номер контактного телефона (при наличии).

4. Рассмотрение письменных запросов осуществляется заместителем главного врача по медицинской части.

5. Ознакомление пациента с медицинской документацией осуществляется в помещении поликлиники, предназначенном для ознакомления пациента с медицинской документацией.

6. Ответственной за организацию ознакомления является менеджер регистратуры.

7. Менеджер регистратуры перед передачей пациенту для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивает сохранение копии медицинской

документации на бумажном носителе и доводит до сведения пациента информацию о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

8. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией: понедельник, четверг с 14-00 до 15-00

9. В помещении для ознакомления с медицинской документацией менеджер регистратуры ведёт следующие учётные документы:

- а) журнал предварительной записи посетителей 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).

10. В журнал предварительной записи вносятся следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество пациента;
- б) число, месяц, год рождения пациента;
- в) место жительства пациента;
- г) дата регистрации письменного запроса пациента;
- д) период оказания пациенту медицинской помощи в поликлинике, за который пациент желает ознакомиться с медицинской документацией;
- е) предварительные дата и время посещения пациентом помещения для ознакомления с медицинской документацией.

11. В журнал учета работы помещения вносятся следующие сведения:

- а) дата и время посещения пациентом помещения для ознакомления с медицинской документацией;
- б) время выдачи медицинской документации на руки пациенту и ее возврата;
- в) фамилия, имя, отчество пациента, получившего на руки медицинскую документацию;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность);
- д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента);
- е) фамилия, имя, отчество лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента;
- ж) вид выданной на руки пациенту медицинской документации;
- з) подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией.

12. Максимальный срок ожидания пациентом посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать 30 дней.

13. Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в условиях дневного стационара ГБУЗ НСО «ГКП №16», имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в дневном стационаре. возможность ознакомления пациента с медицинской документацией обеспечивается заведующим дневным стационаром.

14. Пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

Форма журнала учета приема граждан

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес и контактный телефон гражданина	Суть обращения	Должностное лицо, проводившее приём

Журнал
обращений граждан на горячую линию ГБУЗ НСО «ГКП №16»

Дата	Регистрационный номер	Ф.И.О. пациента	Тема обращения	Откуда поступило	Ф.И.О. исполнителя	Срок исполнения
------	-----------------------	-----------------	----------------	------------------	--------------------	-----------------

Шаблон ответа на письменное обращение

Выписка из амбулаторной карты для предоставления ответа на запрос по факту обращения пациентов:

Пациент *Фамилия* *Имя* *Отчество*, _____ г.р., проживающий по адресу г. Новосибирск ул. _____ д. __ кв. __, наблюдается в ГБУЗ НСО «Городская клиническая поликлиника № 16» с ____ года в терапевтическом отделении № __, терапевтический участок № __.

Диагноз:
 основной: _____
 сопутствующий: _____

Последние рекомендации профильных врачей-специалистов (*по сути обращения**):

Лечение: _____ (*с указанием препаратов и дозировки*)

Инвалидность: (*указать заболевание*) _____

Диспансерное наблюдение: (*указать заболевание или ВД*) _____

ДЛО: _____ (*с указанием препаратов и дозировки*)

**по сути обращения – консультации узких специалистов по заболеванию, по которому зафиксирован запрос, производились назначения, выписка льготных препаратов.*

Объяснение по сути обращения пациента, с ответом на все поставленные в обращении/запросе вышестоящих организаций вопросы:

Врач: _____ / _____ /

Зав. отделением: _____

Дата: _____

Приложение № 9

Министру здравоохранения НСО

К.В.Хальзову

от _____

адрес _____

телефон _____

Заявление

Прошу отозвать ранее направленное мной обращение в Минздрав НСО от
(дата). Претензий к ГБУЗ НСО "ГКП №16" не имею.

В письменном ответе не нуждаюсь.

Дата

Подпись