



**КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ  
«ЦЕНТР ПРОФИЛАКТИКИ И БОРЬБЫ СО СПИД»  
(КУ «Центр СПИД»)**

**П Р И К А З**

О Порядке рассмотрения жалоб и обращений граждан на качество медицинской помощи, оказанной в казенном учреждении  
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры  
«Центр профилактики и борьбы со СПИД»

от 12.08.2014

№ 69

г. Ханты-Мансийск

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 24.11.2014г.), Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 05.05.2012г. №502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» (в ред. от 02.12.2013г.), Приказом Департамента здравоохранения ХМАО-Югры от 25.04.2014г. №284 «Об организации работы с жалобами и обращениями граждан», в целях дальнейшего совершенствования организации рассмотрения жалоб и обращений граждан в казенном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Центр профилактики и борьбы со СПИД» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан на качество медицинской помощи, оказанной в казенном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Центр профилактики и борьбы со СПИД» (далее- Центр) (Приложение 1);

1.2. График приема граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи (Приложение 2).

2. Назначить ответственными за своевременное предоставление ответов на жалобы и обращения граждан по вопросам качества оказанной в казенном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Центр профилактики и борьбы со СПИД» медицинской помощи:

– по казенному учреждению Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Центр профилактики и борьбы со СПИД» – заместителя главного врача по

медицинской части и руководителей филиалов в части предоставления ответов непосредственно заявителю;

– по структурным подразделениям – заведующих структурными подразделениями в части разбора обращений или жалоб и предоставления проекта ответа и всех необходимых документов заместителю главного врача по медицинской части.

3. Руководителям филиалов, заведующим структурными подразделениями КУ «Центр СПИД» обеспечить:

3.1. наличие в подведомственных структурных подразделениях:

– журналов отзывов и предложений граждан на доступном для пациентов месте с ежемесячным их анализом и предоставлением результатов анализа в организационно-методический отдел до 30 числа текущего месяца;

– ящиков для сбора письменных жалоб и предложений граждан с ежемесячным их анализом и предоставлением результатов анализа в организационно-методический отдел до 30 числа текущего месяца;

3.2. систематическое рассмотрение вопросов соблюдения этики и деонтологии сотрудниками на планерках в подразделении;

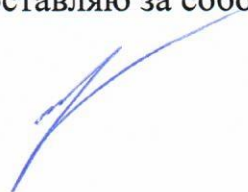
3.3. ознакомление сотрудников структурных подразделений с Порядком рассмотрения жалоб и обращений граждан на качество медицинской помощи, оказанной в КУ «Центр СПИД» с предоставлением листа ознакомления секретарю руководителя до 15.09.2019г.

4. Заведующим амбулаторно-поликлиническими отделениями Центра в г. Ханты-Мансийске, г. Сургуте, г. Нижневартовске, заведующему филиалом Центра в г. Пыть-Яхе предоставлять заместителю главного врача по медицинской части анализ жалоб и обращений граждан на качество медицинской помощи с копиями протоколов заседаний врачебной комиссии по разбору указанных обращений и информацией о принятых мерах ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом и по итогам года в срок до 10 февраля.

5. Заместителю главного врача по медицинской части предоставлять информацию по жалобам и обращениям граждан на качество медицинской помощи ежеквартально главному врачу.

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.И. Петровец

Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан  
на качество медицинской помощи, оказанной в КУ «Центр СПИД»

1. Настоящий порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан на качество медицинской помощи, оказанной в КУ «Центр СПИД» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказом Департамента здравоохранения ХМАО-Югры от 25.04.2014г. №284 «Об организации работы с жалобами и обращениями граждан».

2. Настоящий порядок предназначен для использования всеми структурными подразделениями КУ «Центр СПИД».

3. В случае возникновения конфликтных ситуаций по вопросам оказания медицинской помощи гражданин имеет право лично либо через своего законного представителя последовательно обратиться в КУ «Центр СПИД»: непосредственно к лечащему врачу; к руководителю структурного подразделения (заведующему отделением); руководителю филиала; к заместителю главного врача по медицинской части, к главной медицинской сестре; к главному врачу КУ «Центр СПИД».

4. Информация о порядке обращений граждан размещается на информационных стендах в структурных подразделениях и на официальном сайте КУ «Центр СПИД» в сети Интернет.

5. При личном приеме главным врачом, его заместителями, руководителями филиалов, главной медицинской сестрой гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения граждан (приложение 3 к настоящему приказу). В случае, если изложенные в устном 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством. Регистрационные карты хранятся у секретаря руководителя (заведующего филиалом) либо, при отсутствии должности секретаря, у заведующего филиалом.

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

8. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование лечебного учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый

адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

9. Все устные и письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в хронологическом порядке в журнале регистрации обращений граждан (приложение 4 к настоящему приказу) в день их поступления (порядковый номер; фамилия, имя, отчество заявителя; адрес места жительства заявителя; наименование организации, направившей обращение; краткое содержание (повод) обращения; фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения; результат рассмотрения обращения; дата и номер регистрации ответа на обращение).

10. Обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным пунктом 8, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

11. Обращение, поступившее в КУ «Центр СПИД» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

12. Письменное обращение с резолюцией главного врача КУ «Центр СПИД» либо руководителя филиала поступает непосредственно к исполнителям, в компетенцию которых входит рассмотрение обращений граждан, и перенаправляется в структурные подразделения для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки проекта ответа заявителю.

13. Исполнитель, получивший обращение для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, оценить качество и эффективность лечебно-диагностических мероприятий, лекарственного обеспечения, соответствия оказания медицинской помощи утвержденным порядкам и стандартам, выявить причины подачи обращения и (или) сформировать предложения по возможным путям устранения их.

14. При необходимости обращения и жалобы на качество медицинской помощи рассматриваются врачебной комиссией КУ «Центр СПИД».

15. Срок рассмотрения обращения – 20 календарных дней со дня его регистрации. В исключительных случаях главный врач КУ «Центр СПИД» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

16. По результатам рассмотрения обращений граждан главным врачом КУ «Центр СПИД» на основании заключения врачебной комиссии, принимаются управленческие решения

График личного приема граждан по вопросам качества  
оказания медицинской помощи

г. Ханты-Мансийск

Должность	Дни приема	Время приема
Главный врач	вторник	15:30-16:30
Заместитель главного врача по медицинской части	вторник	15:00-16:00
Главная медицинская сестра	вторник	15:00-16:00

Филиал в г. Сургуте

Должность	Дни приема	Время приема
Заведующий филиалом	вторник	15:30-16:30

Филиал в г. Нижневартовске

Должность	Дни приема	Время приема
Заведующий филиалом	вторник	15:30-16:30

Филиал в г. Пыть-Яхе

Должность	Дни приема	Время приема
Заведующий филиалом	вторник	15:30-16:30

Журнал регистрации  
предложений, заявлений и жалоб граждан  
в устной и письменной форме

№ п/п	ФИО заявителя	Адрес места жительства заявителя	Наименование организации, направившей обращение	Краткое содержание (повод) обращения	ФИО, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения	Результат рассмотрения обращения	Дата и номер регистрации ответа на обращение

**Регистрационная карта обращений граждан**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ год      Время приёма \_\_\_\_\_      № \_\_\_\_\_  
ФИО гражданина \_\_\_\_\_

*Возраст*

- |                                |                                |                                |                                     |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 20-29 | <input type="checkbox"/> 40-49 | <input type="checkbox"/> 60-69 | <input type="checkbox"/> 80 и более |
| <input type="checkbox"/> 30-39 | <input type="checkbox"/> 50-59 | <input type="checkbox"/> 70-79 |                                     |

Место проживания \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ контактный телефон \_\_\_\_\_

*Вид обращения*

- |                                       |   |   |
|---------------------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> жалоба       | <input type="checkbox"/> индивидуальные | <input type="checkbox"/> многократно<br>(более 2 раз) |
| <input type="checkbox"/> заявление    | <input type="checkbox"/> впервые        |   |
| <input type="checkbox"/> предложение  | <input type="checkbox"/> повторно       |   |
| <input type="checkbox"/> коллективные |   |   |

*Льготная категория*

- Не отнесен к льготной категории  
 Отнесен к льготной категории (указать \_\_\_\_\_  
к какой) \_\_\_\_\_

*Причины обращения*

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> качество медицинского обслуживания | <input type="checkbox"/> этика и деонтология медицинского персонала |
| <input type="checkbox"/> летальный исход                    | <input type="checkbox"/> направление на лечение за пределы округа   |
| <input type="checkbox"/> лекарственное обеспечение          | <input type="checkbox"/> другие (указать)                           |
| <input type="checkbox"/> действия должностных лиц           |   |

Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Резолюции \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Срок исполнения ответа \_\_\_\_\_

Когда и кем дан ответ (подпись ответственного) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Приняты меры \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Карту заполнил \_\_\_\_\_