

ПРИКАЗ

«13 » 01 2011 г. № 40

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань»

В соответствии с ФЗ-59 от 06.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и целях совершенствовании работы по контролю качества медицинской помощи, оказываемой населению в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань»
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1 Порядок рассмотрения обращений граждан в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань» (приложение №1).

1.2 Журнал учета обращения граждан (приложение №2).

1.3 Журнал учета личного приема граждан (приложение №3).

1.4 Карточку личного приема (устного обращения) граждан (приложение №4).

1.5 Журнал предварительной записи для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал предварительной записи) (приложение №5).

1.6 Журнал учета ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал учета) (приложение №6).

1.7 Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя (заявителя обращения) с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента либо его законного представителя, материалами обращения в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань» (приложение №7).

2. Лицом, ответственным за организацию работы, анализ и отчетность по обращению граждан, назначить заместителя главного врача по клинико-экспертной работе, начальника отдела по клинико-экспертной работе Аксенову О.Г., а в ее отсутствие заместителя главного врача по поликлинической части Калюжную Н.В.

3. Аксеновой О.Г.:

3.1 Обращения граждан по вопросам, связанных с оказанием медицинской помощи, выносить на рассмотрение врачебной подкомиссии по разбору обращений граждан.

- 3.2 Ежеквартально представлять отчет по мониторингу обращений граждан главному врачу.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания
5. Делопроизводителю Тимофеевой В.В. довести настоящий приказ до сведения всех заинтересованных лиц.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



В.А.Бондарев

Приложение №1
к приказу главного врача
от _____ № _____

**Порядок
рассмотрения обращений граждан в
ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань»**

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань» (далее – Порядок) разработано в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ от 06.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией граждан Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права рассмотрения обращений граждан должностными лицами, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань».

2. Положение распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. Гражданин имеет право:

5.1 представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

5.2 знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

5.3 обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Делопроизводитель:

7.1 принимает обращение от граждан с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), личной подписи, даты, почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложением сути предложения, заявления или жалобы;

7.2 регистрирует письменное обращение в течение рабочего дня с момента поступления.

7.3 при поступлении одновременно нескольких обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществлять регистрацию всех обращений как одно.

8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

9. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

10. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

11. Обращение рассматривается объективно, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

12. При рассмотрении обращения запрашиваются объяснения в письменном виде у сотрудников, имеющих отношение к фактам, изложенным в обращении.

13. Письменный ответ составляется по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.3 настоящего Порядка.

14. Ответ на обращение, поступившее в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань» 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.

15. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

17. 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 ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань» вправе принять решение о безосновательности очередного

обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

18. Письменное обращение, поступившее в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

19. Личный прием граждан в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань» проводится главным врачом и (или) назначенными им лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

20. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

21. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Положением.

Приложение №2
к приказу главного врача
от _____ № _____

ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань»

Журнал учета обращения граждан

№	ФИО заявителя	Адрес Элек. адрес	Откуда поступило обращение	Дата регистрации
1	2	3	4	5

Содержание обращения	Должностное лицо ответственное за исполнение	Срок исполн ения	Результат рассмотрения	Дата регистраци и ответа на обращение
6	7	8	9	10

Начат _____
Закончен _____

Приложение №3
к приказу главного врача
от _____ № ____

ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань»

Журнал

учета личного приема граждан

№	ФИО заявителя	Адрес	Дата регистрации	Дата приема
1	2	3	4	5

Содержание обращения	Должностное лицо ответственное за исполнение	Срок исполнения	Результат рассмотрения	Дата регистрации и ответа на обращение
6	7	8	9	10

Начат _____

Закончен _____

Приложение №4
к приказу главного врача
от _____ № _____

ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань»

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА
(УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ) ГРАЖДАН**

№_____

Дата регистрации «_____» 20 ____ г.

Дата приема «_____» 20 ____ г.

ФИО

Адрес _____

Телефон _____

Содержание вопроса: _____

Результат рассмотрения вопроса: _____

Ответ дан устно в ходе приёма, отметка о согласии гражданина

подпись гражданина

Прошу дать ответ письменно по существу вопроса

подпись гражданина

Должностные лица ответственные за подготовку ответа:

Срок исполнения _____

Главный врач

В.А.Бондарев

Ответ дан «_____» 20 ____ г.

Приложение №5
к приказу главного врача
от _____ № _____

ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань»

**Журнал
предварительной записи для ознакомления с медицинской
документацией**

Фамилия имя отчество пациента (заявителя обращения)	Дата рожденья	Место жительства	Дата регистрации письменного запроса об ознакомлении с медицинской документацией пациента (заявителя обращения) либо его законного представителя	Предварительные дата и время посещения пациентом (заявителя обращения) либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией
1	2	3	4	5

Начат _____

Закончен _____

Приложение №6
к приказу главного врача
от _____ №_____

ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань»

Журнал

учета ознакомления с медицинской документацией

дата и время посещения пациентом либо его законным представителем (заявителя обращения) помещения для ознакомления с документацией	фамилия, имя, отчество пациента либо его законного представителя (заявителя обращения), получившего документацию для ознакомления	реквизиты документа, удостоверяющего личность или полномочия законного представителя пациента	фамилия отчество имя должностного медицинского работника присутствующего при ознакомлении с документами	личная подпись пациента либо его законного представителя (заявителя обращения) об ознакомлении с документацией

Начат _____

Закончен _____

Порядок

ознакомления пациента либо его законного представителя (заявителя обращения) с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента либо его законного представителя, материалами обращения в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань»

1. Настоящий Порядок устанавливает правила ознакомления пациента либо его законного представителя (заявителя обращения) с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения (далее – документация) в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань».

2. Основанием для ознакомления пациента либо его законного представителя (заявителя обращения) с документацией является поступление в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань» в том числе в ее подразделения, от пациента либо его законного представителя письменного запроса на имя главного врача о предоставлении документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

3. Письменный запрос должен содержать следующие сведения: а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента; б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента; в) место жительства (пребывания) пациента; г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии); е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии); ж) период оказания пациенту медицинской помощи в ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань», за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией или документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения; з) номер контактного телефона (при наличии).

4. Рассмотрение письменных запросов осуществляется главным врачом ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань» или уполномоченными заместителями главного врача: по клинико-экспертной работе Аксеновой О.Г., по поликлинической части Калюжной Н.В.

5. Ознакомление пациента либо его законного представителя с документацией осуществляется в приемной главного врача в присутствии секретаря главного врача ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань».

6. Время ознакомления с документацией согласовывается секретарем главного врача с заявителем в соответствии с графиком работы.

7. Перед передачей пациенту или его законному представителю документации, лица присутствующие при ознакомлении пациента с документацией, в устной форме доводят информацию о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления документацией.

8. Секретарем главного врача ведутся следующие учетные документы:
а) журнал предварительной записи посещений для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал предварительной записи); б) журнал учета ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал учета).

9. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») - 30 дней.

10. Пациент, которому оказывается медицинская помощь в стационарных условиях или в условиях дневного стационара, и передвижение которого по медицинским причинам ограничено, в том числе ввиду назначенного режима лечения, имеет право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении (отделении) ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань», где он находится на лечении. Сведения о наличии оснований для ознакомления с документацией непосредственно в структурном подразделении (отделении) ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань», указываются в письменном запросе и заверяются подписью руководителя соответствующего структурного подразделения.

Заведующий структурным подразделением (отделением) ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина» г.Астрахань» обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

11. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).