



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ СО
«Уральский институт кардиологии»
Я.Л. Габинский

28.12.2017 г.

Положение о работе с обращениями (жалобами) граждан на качество медицинской помощи

1. Настоящее Положение о работе с обращениями (жалобами) граждан на качество медицинской помощи (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения жалоб граждан на качество медицинской помощи в ГБУЗ СО «Уральский институт кардиологии» (далее – Учреждение) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 21.01.2010 г. № 25-п «Об организации работы по улучшению качества и доступности медицинской помощи населению Свердловской области».

2. Положение о работе с обращениями (жалобами) граждан на качество медицинской помощи распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан.

3. Гражданин в письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование и адрес учреждения, куда подается жалоба, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату, а также для возможного уточнения содержания обращения можно указать контактный телефон.

4. Жалоба на качество медицинской помощи в ГБУЗ СО «Уральский институт кардиологии», поступившая в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Также для возможного уточнения содержания обращения гражданин может указать контактный телефон.

5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнале входящей корреспонденции» у секретаря в день поступления в Учреждение. Электронное

обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращения граждан».

6. После регистрации жалоба передается во Врачебную комиссию (далее – ВК).

7. Работа с жалобой ВК:

- анализ всей медицинской документации на всех этапах оказания медицинской помощи;

- выявление причин обращения пациента или его законного представителя с обращением;

- определение обоснованности предъявленных требований;

- ответ заявителю на поставленные в обращении вопросы.

8. Заседание ВК по разбору жалобы проводится не позднее 10 дней с момента ее регистрации. Решение комиссии оформляется протоколом.

9. По рассмотрении жалобы ВК назначает ответственное лицо для разбора возникшей ситуации (для устранения возникших недостатков).

14. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, после чего ответственный исполнитель отправляет заявителю ответ на обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В исключительных случаях главный врач Учреждения, ВК или ответственный исполнитель вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

15. Председатель ВК отчитывается перед главным врачом Учреждения о работе комиссии по рассмотрению жалоб граждан на качество медицинской помощи.