

**Государственное автономное учреждение здравоохранения
Свердловской области
«Арамильская городская больница»**

ПРИКАЗ

от

2023

№

**«Об организации работы Врачебной Комиссии ГАУЗ СО «Арамильская городская
больница»**

Во исполнение приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012г. № 502н « Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», приказа Министерства здравоохранения Свердловской области от 01.02.2010г. № 51а-п « Об утверждении типовых форм документов по управлению качеством медицинской помощи в медицинских организациях Свердловской области», в целях повышения качества и доступности медицинской помощи, в связи с изменениями кадрового состава

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить состав, положение, функции Центральной Врачебной Комиссии (далее – ВК) – приложение № 1.
2. Утвердить состав, положение, функции подкомиссий ВК:
 - Формулярная комиссия – приложение № 2.
 - Комиссия по экспертизе временной нетрудоспособности (ВК по ЭВН) – приложение № 3.
 - Комиссия по разбору жалоб – приложение № 4.
 - Комиссия по рациональному назначению лекарственных средств, санаторно-курортному лечению и направлению в областные и федеральные медицинские организации – приложение № 5.
 - Комиссия по иммунизации детского населения и поствакцинальным осложнениям – приложение № 6.
 - Комиссия по расхождению диагнозов – приложение № 7.
 - Комиссия по исследованию летальных исходов – приложение № 8.
 - Противораковая Комиссия – приложение № 9
 - Комиссия по проведению клинико – патологоанатомических конференций – приложение № 10.
 - Лечебно – контрольная комиссия – приложение № 11.
4. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач ГАУЗ СО
«Арамильская ГБ»

Е.А. Колобов

Состав и регламент работы врачебной комиссии по разбору жалоб (ВК по РЖ)

Состав комиссии:

Председатель комиссии:

Ситников Д.А. – заместитель главного врача по медицинской части

Члены комиссии:

Шабунина Е.В., заведующая организационно-методическим отделением,
заместитель председателя, секретарь
Сиденков К.В., заведующий КЭО
Берегалова А.О., заместитель главного врача по АПП
Русякова Е.В., заведующая детским поликлиническим отделением
Пинигина Е.В., начальник отдела кадров
Рожин Д.И., юрисконсульт

Для работы в комиссию привлекаются заведующие структурных подразделений, сотрудники учреждения, на работу которых поступила жалоба.

Регламент работы ВК по РЖ:

1. Заседание комиссии по разбору жалоб проводится один раз в месяц, по нескольким случаям обращений, если вопрос не разрешен на предыдущих уровнях контроля качества (заведующего отделением, заместителя главного врача)
2. Заместитель главного врача по медицинской части Белова Д.И., ответственный за работу с обращениями граждан приемный день среда с 14-00 до 16-00.

ПОЛОЖЕНИЕ О ВРАЧЕБНОЙ КОМИССИИ ПО РАЗБОРУ ЖАЛОБ

1. Врачебная комиссия по разбору жалоб (далее - ВК по РЖ) является подкомиссией центральной врачебной комиссии медицинской организации.
2. ВК по РЖ создается в целях обеспечения прав пациентов на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, совершенствования организации медицинской помощи.
3. Задачей ВК по РЖ является обеспечение многоуровневого ведомственного контроля над предоставлением лечебно-диагностических мероприятий надлежащего качества.

4. В своей деятельности ВК по РЖ руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, нормативными правовыми актами органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, настоящим Положением.

5. Основными функциями ВК по РЖ являются:

- определение обоснованности предъявляемых требований;
- выявление причин обращения пациента или его законного представителя с жалобой;
- анализ обращений пациентов на всех уровнях;
- при необходимости проведение очной экспертизы и встречи с пациентом или его законным представителем;
- принятие управленческих решений по результатам анализа;
- разработка мероприятий по предупреждению недостатков при оказании медицинской помощи, вызывающих обращения пациентов;
- обеспечение безопасности лечебно-диагностического процесса;
- обеспечение удовлетворенности пациента качеством оказания медицинской помощи;
- осуществление контроля за работой медицинского персонала;
- организация врачебных конференций по вопросам, относящимся к компетенции ВК по РЖ;
- внесение в установленном порядке предложений по вопросам, входящим в компетенцию ВК по РЖ.

6. Решение комиссии оформляется протоколом и доводится до сведения обратившегося.

7. Председатель ВК по РЖ отчитывается перед руководителем организации о работе врачебной комиссии.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГАУЗ СО «АРАМИЛЬСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»

Настоящее положение "О порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Свердловской области «Арамильская городская больница» (далее - Порядок) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27.11.2017г. № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которые регулируют правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан Государственным бюджетным учреждением здравоохранения Свердловской области «Арамильская городская больница» и его должностными лицами.

Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, поступившие в Государственное автономное учреждение

здравоохранения Свердловской области «Арамильская городская больница», а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Настоящий порядок определяет общие правила приема и рассмотрения обращений в Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Арамильская городская больница» (далее – ГАУЗ СО «АГБ»).

1. Общая часть

1.1. Термины, используемые в настоящем Положении:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ГАУЗ СО «АГБ», его отделения - письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности учреждения;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе медицинского персонала и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения или должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ГАУЗ СО «АГБ».

2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. 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.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращение, поступившее в ГАУЗ СО «АГБ», подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

3.2. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место.

3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

3.5. Заведующие отделениями

- Проводят анализ записей в книге обращений граждан -1 раз в месяц
- проводят разбор обращений пациентов в течение 3-х дней с момента поступления с регистрацией в журнале контроля качества. При невозможности принятия решения передают жалобу зам. главного врача.

3.6. Заместители главного врача регистрируют жалобу в журнале обращений в день приема, проводят служебное расследование и выносят результаты на комиссию по разбору жалоб в течение 10 дней.

3.7. В случае не принятия решения на предыдущих уровнях контроля качества, решение по обращению принимается комиссией по разбору жалоб в течение 30 дней с даты поступления жалобы в больницу.

4. Письменные обращения

4.1. Требования к письменному обращению:

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность 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.

4.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.1.3. Обращение, поступившее в ГБУЗ СО «АГБ» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.2.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается.

4.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

4.2.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.2.4. 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.

4.2.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращение не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.2.7. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.2.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

4.2.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.2.10. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 27.11.2017г. № 355-ФЗ, на официальном сайте ГБУЗ СО «АГБ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта ГБУЗ СО «АГБ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется секретарем ГАУЗ СО «Арамильская ГБ».

5.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления.

5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер, кроме того, каждое обращение регистрируется в журнале регистраций заявлений и жалоб граждан.

5.4. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства, работы или учебы. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

5.5. Письменное обращение направляется главному врачу ГАУЗ СО «Арамильская ГБ» для наложения резолюции по обращению.

5.6. По каждому обращению главным врачом ГАУЗ СО «Арамильская ГБ» не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения, согласно пунктам 4.2.2 - 4.2.6 настоящего Порядка).

5.7. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией главного врача направляются в комиссию по разбору жалоб ГАУЗ СО «Арамильская ГБ» для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.

5.8. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ГАУЗ СО «Арамильская ГБ», и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителя.

5.9. В случаях, когда в обращениях вопросы, относятся к нескольким должностным лицам ГАУЗ СО «Арамильская ГБ», копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются должностным лицам или в структурные подразделения.

5.10. Не допускается направление обращения для рассмотрения в структурные подразделения и (или) тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.11. О передаче заявлений для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в журнале регистраций заявлений и жалоб граждан.

5.12. По результатам окончательного рассмотрения обращения зам. главного врача по мед. обслуживанию заносит сведения о заявителе и рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, причинах, проставляется дата отправления ответа заявителю в журнал учета обращений. На тексте обращений надписи не делаются.

5.13. Письменное обращение, поступившее в ГАУЗ СО «Арамильская ГБ» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.14. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены по решению комиссии по разбору жалоб не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.15. Исполнитель, получивший заявление для рассмотрения, обязан в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения,

за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.16. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

5.17. Ответ на обращение готовится на бланке ГАУЗ СО «Арамильская ГБ» и регистрируется у секретаря.

5.18. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

5.19. Ответ на обращение подписывается главным врачом или заместителем главного врача по лечебной работе ГАУЗ СО «Арамильская ГБ».

5.20. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат направлению вместе с заявлением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности.

5.21. Ответ на обращение, поступившее в ГАУЗ СО «Арамильская ГБ» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.22. В случае поступления в ГАУЗ СО «Арамильская ГБ» обращения, направленного из МЗСО, ТФОМС по принадлежности, МЗСО и ТФОМС информируются о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах.

5.23. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся постоянно.

5.24. Делопроизводство по обращениям граждан ведется секретарем ГАУЗ СО «Арамильская ГБ».

6. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по электронным обращениям

6.1. Обращение, поступившее в форме электронного документа подлежит рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 27.11.2017г. № 355-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии), 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.

6.2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложения, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 27.11.2017г. № 355-ФЗ на официальном сайте ГБУЗ СО «АГБ»

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в ГАУЗ СО «Арамильская ГБ» проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

7.3. Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в журнале или в электронной системе учета. Форма ведения журнала или электронной системы учета определяется ГАУЗ СО «Арамильская ГБ».

7.4. В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

7.5. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

7.6. 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 журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУЗ СО «Арамильская ГБ» или должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

7.9. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.10. В случае, если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГАУЗ СО «Арамильская ГБ».

7.11. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале в установленном порядке.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

Должностные лица ГАУЗ СО «Арамильская ГБ», ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.