



государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области
«Городская больница № 1 город Нижний Тагил»
(ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил»)

ПРИКАЗ

от 29.01.2021 г.

№ 01-53

г. Нижний Тагил

**«Об организации работы с обращениями граждан,
а также при возникновении спорных или конфликтных ситуаций
при оказании медицинской помощи в ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил в 2021 году»**

В целях совершенствования работы по контролю качества медицинской помощи, оказываемой в ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил», разрешения спорных и конфликтных ситуаций, возникающих между пациентами и сотрудниками ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил» в ходе оказания им медицинской помощи, для предотвращения обращений граждан в вышестоящие и контролирурующие организации,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Считать утратившим силу с 01.03.2021г. приказ по учреждению от 19.12.2019г. № 900-л «Об организации работы с обращениями граждан, а также при возникновении спорных или конфликтных ситуаций при оказании медицинской помощи в ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил» в 2020 году».

2. Утвердить «Положение о работе с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил в 2021 году» (Приложение № 1).

3. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в 2021 году – заместителя главного врача по медицинской части Красикова М.А.

4. Назначить следующих должностных лиц ответственными лицами за учет, регистрацию, контроль сроков исполнения устных и письменных обращений граждан:

- по адресу ул. Максарева, 5, корпус 1 (стационар) – специалиста по управлению документацией Аламову Ю.С.,
- по адресу ул. Окунева, д. 30 (поликлиника) – заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы Дурову М.Г.,
- по адресу пр. Вагоностроителей, д. 12 (травматологический пункт) – и.о. заведующего травматологическим пунктом Стебивку В.Р.,
- по адресу ул. Окунева, д. 30 (женская консультация) – заведующую женской консультацией Михайлиди Е.Ж.

5. Назначить ответственной за учет, регистрацию, контроль сроков исполнения электронных обращений, поступающих на официальный сайт ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил», заместителя главного врача по организационно-методической работе Анфилатову И.Н.

6. Ответственным должностным лицам за учет, регистрацию, контроль сроков исполнения обращений граждан (Дуровой М.Г., Стебивке В.Р., Михайлиди Е.Ж.), за исключением ответственного по адресу ул. Максарева, д. 5, корпус 1 специалиста по управлению документацией Аламовой Ю.С.:

- 1) организовать и обеспечить ведение «Журнала регистрации обращений граждан» в соответствии с формой, утверждённой приказом МЗ СО от 16.05.2012 № 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях

Свердловской области»

- 2) организовать и обеспечить формирование дела по итогам рассмотрения обращения, согласно Положению о работе с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил»,
- 3) организовать и обеспечить рассмотрение поступивших обращений с учетом сроков исполнения ответов на обращения граждан, передачу проектов ответов на поступившие обращения специалиста по управлению документацией Аламову Ю.С. (в течение 30 дней);
- 4) ежеквартально в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, обеспечить заполнение Формы ежеквартального отчета (Приложение № 2),
- 5) ежеквартально до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставлять заместителю главного врача по организационно-методической работе Анфилатовой И.Н. Формы ежеквартального отчета.

7. Ответственной по адресу ул. Максарева, д. 5, корпус 1 – специалисту по управлению документацией Аламовой Ю.С.

- 1) обеспечить ведение «Журнала регистрации обращений граждан» в соответствии с формой, утверждённой приказом МЗ СО от 16.05.2012 № 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области»,
- 2) обеспечить формирование дела по итогам рассмотрения обращения, согласно Положению о работе с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил»,
- 3) обеспечить передачу зарегистрированного обращения лицу, назначенному главным врачом ответственным за рассмотрение конкретного обращения;
- 4) обеспечить контроль за сроками исполнения ответов на обращения граждан (в течение 30 дней),
- 5) ежеквартально в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставлять Журнал регистрации обращений граждан и сформированные дела по итогам рассмотрения обращений заместителю главного врача по организационно-методической работе Анфилатовой И.Н.

8. Заместителю главного врача по медицинской части Красикову М.А.:

- 1) обеспечить контроль сроков рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил»,
- 2) обеспечить проведение врачебных комиссии с привлечением заинтересованных лиц по рассмотрению обращений (в т.ч. жалоб) от граждан и проведению анализа вопросов, содержащихся в обращениях граждан:
 - количество и характер рассмотренных обращений граждан;
 - количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
 - количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.

9. Заместителю главного врача по организационно-методической работе Анфилатовой И.Н.:

- 1) ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом обеспечить формирование сводного отчета по ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил»,
- 2) ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, обеспечить заполнение формы в "Мониторинг деятельности медицинских учреждений"; Запросы МЗ СО; форма 302 (первичные отчеты)»,
- 3) к 30 числу месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставлять главному врачу ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил» мониторинг обращений граждан за прошедший квартал.

10. Заместителям главного врача: по медицинской части - Красикову М.А., по лечебной работе Волкову Д.В., по поликлиническому разделу работы - Дуровой М.Г., по клинико-

экспертной работе – Подоляковой О.А.; и.о. заведующего травматологическим пунктом – Стебивке В.Р., заведующей женской консультацией Михайлиди Е.Ж.:

- 1) обеспечить разбор обращений граждан в соответствии с утвержденным Положением о работе с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил»,
- 2) обеспечить подготовку мотивированного ответа заявителю на все поставленные в обращении вопросы,
- 3) подготовить предложения по принятию необходимых мер для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении;

11. Сотрудникам ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил», участвующим в оказании медицинской помощи, при возникновении спорной или конфликтной ситуации с пациентом либо его законным представителем в момент оказания медицинской помощи:

- 1) принять меры в рамках своей компетенции для возможного урегулирования возникшей спорной или конфликтной ситуации в момент возникновения этой ситуации;
- 2) незамедлительно сообщить о возникшей спорной или конфликтной ситуации (лично либо через других сотрудников):
 - в дневное рабочее время – заведующему (руководителю) отделением (подразделением, отдела), при его отсутствии – «профильному» заместителю главного врача (Красикову М.А., Волкову Д.В.) или главному врачу;
 - во время дежурств, в выходные и праздничные дни – ответственному по больнице дежурному врачу;
- 3) докладывать во время сдачи дежурств о фактах возникновения спорных или конфликтных ситуации с предоставлением персональных данных о пациенте (при возможности - ФИО, дату рождения, контактный телефон, адрес).

12. Руководителям (заведующим) отделениями (подразделениями, отделами), при их отсутствии – «профильным» заместителям главного врача (Красикову М.А., Волкову Д.В.) в течение 2-х рабочих дней после доклада сотрудника о прошедшей спорной или конфликтной ситуации проконтролировать урегулированность ситуации (путем переговоров с пациентом по телефону, приглашением на личный прием и др.).

13. Руководителям (заведующим) отделениями (подразделениями, отделами) в срок до 15.03.2021г. ознакомить сотрудников отделения (подразделения, отдела) с настоящим приказом.

14. Специалисту по управлению документацией Аламовой Ю.С. довести настоящий приказ до сведения заинтересованных лиц.

15. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по организационно-методической работе Анфилатову И.Н.

Главный врач



А.Ю. Павловских