ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**«ПСИХИАТРИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 6»**

**Юридический адрес: 620010 г. Екатеринбург, ул. Профсоюзная, 77/а Тел. 258-12-90**

**Почтовый адрес: 620026 г. Екатеринбург, ул. Народной Воли, 63 Тел/факс 251-66-01**

# ПРИКАЗ

№ 164-03 « 17 » 08. 2012г.

Об организации работы с обращениями граждан

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», приказом МЗСО от 16.05.2012 №539-П «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области», приказом МЗСО от 01.02.2010 №51-а-П «Об утверждении типовых форм документов по управлению качеством медицинской помощи в медицинских организациях СО»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
   1. Ответственными лицами по работе с обращениями граждан:

- на базе пер. Кустовой, 14 – заместителя главного врача по медицинской части Канарского И.Н.;

- на базе ул. Профсоюзная, 77/а - заместителя главного врача по медицинской части Мымрина В.В.;

- на базе ул. Народной Воли, 63 - заместителя главного врача по медицинской части Поляковскую Т.И.;

* 1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО "ПБ№6" (приложение 1);
  2. Форму «Журнал регистрации обращений граждан» (приложение 2);
  3. Состав комиссии по разбору жалоб (приложение 3).

1. Ответственным лицам по работе с обращениями граждан, заместителям главного врача по медицинской части Канарскому И.Н., Мымрину В.В., Поляковской Т.И.:
   1. Организовать работу с обращениями граждан в соответствии с «Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО "ПБ№6"»;
   2. Организовать работу по контролю качества оказания медицинской помощи в курируемых подразделениях в соответствии с приложением 3 приказа №96-03 от 17.04.2012.;
   3. Обеспечить в курируемых подразделениях размещение на информационных стендах в доступном для пациентов и их родственников месте информации о медицинских услугах, оказываемых в ГБУЗ СО "ПБ№6" (приложение 4);
   4. Обратить особое внимание на работу с гражданами, обратившимися с жалобами на оказание некачественной медицинской помощи и обеспечить порядок их рассмотрения;
   5. Своевременно выявлять и устранять причины нарушения прав граждан при оказании им медицинской помощи, анализировать содержание поступающих обращений граждан и результатов работы с обращениями;
   6. Проводить учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в т.ч. анализ следующих данных:

- 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 судебных решений;

и докладывать в ежемесячном режиме результаты анализа на рабочих совещаниях больницы.

* 1. Ежеквартально, начиная с октября 2012г., до 10 числа каждого месяца, следующего за отчётным кварталом, направлять заведующей ОЭКОМП Першановой А.А. таблицу «Форма ежеквартального отчёта ……………………………………. по мониторингу обращений граждан»

(ФИО ответственного по работе с обращениями граждан) (приложение 5).

1. Заведующей ОЭКОМП Першановой А.А., ежеквартально, начиная с октября 2012 года, до 20 числа каждого месяца, следующего за отчётным кварталом:
   1. Объединять цифровые данные по мониторингу обращений граждан, полученные от ответственных лиц по работе с обращениями граждан в единую таблицу по ЛПУ «Форма ежеквартального отчета ГБУЗ СО "ПБ№6" по мониторингу обращений граждан (приложение 6);
   2. Обеспечить заполнение на портале «Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений (<http://miac.utk.ru:8080/monitoring>) таблицы по ЛПУ «Форма ежеквартального отчета ГБУЗ СО "ПБ№6" по мониторингу обращений граждан».
2. Ответственным за ведение и хранение «Журнала регистрации обращений граждан» назначить зав. канцелярией Ахметову Н.А.
3. Зав. канцелярией Ахметовой Н.А. заполнять «Журнал регистрации обращений граждан» согласно формы (приложение 2) и правил заполнения указанного «Журнала…» (приложение 7).
4. Приказ по ЛПУ от 19.04.2010 № 58-03 «Об организации работы по улучшению качества и доступности медицинской помощи» считать утратившим силу.
5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач В.И. Плахоцкий

исп. Першанова А.А.

261-69-56

СОГЛАСОВАНО

В.В. Мымрин - заместитель главного врача по медицинской части \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

И.Н. Канарский - заместитель главного врача по медицинской части \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Т.И. Поляковская - заместитель главного врача по медицинской части \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рассылка: в дело – 1 экз.

1. Родину В.И.
2. Поляковской Т.И.
3. Мымрину В.В.
4. Канарскому И.Н.
5. Першановой А.А.
6. Потапченко Е.А.
7. Заведующим диспансерных и стационарных отделений – по 1 экз.
8. Зав. канцелярией Ахметовой Н.А. – 1 экз.