

УТВЕРЖДЕНО:
приказом главного врача
КОГБУЗ «Кировский клинический
стоматологический центр»
№ 219 от 19.11.2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОГБУЗ «КИРОВСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение по работе с обращениями граждан в Кировском областном государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Кировский клинический стоматологический центр» (далее – Положение) распространяется на обращения граждан, поступающие в КОГБУЗ «Кировская клинический стоматологический центр» (далее – Учреждение) в письменной форме, в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения) и не распространяются на правоотношения граждан и Учреждения, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжением департамента здравоохранения Кировской области от 06.10.2011 № 760 «О внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность на территории Кировской области».

1.3. Работники, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручения главного врача Учреждения или в порядке исполнения обязанностей, установленных должностной инструкцией, считаются ответственными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

1.4. Работники Учреждения, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку, а работник Учреждения, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан (далее - документовед), обеспечивает обработку и хранение персональных данных обратившихся в Учреждение граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.5. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

1.6. Основные понятия и определения, применяемые в Положении:

Обращение гражданина – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию организации оказания медицинской помощи в Учреждении.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его, или представляемых им лиц, прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения, его должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его, или представляемых им лиц, нарушенных прав, свобод или законных интересов.

Коллективные обращения – обращения, поданные от имени двух и более лиц.

II. Порядок информирования граждан о работе с обращениями граждан в министерстве здравоохранения Кировской области

2.1. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Учреждения: 610020, г. Киров, ул. Карла Либкнехта, д. 92.

2.2. Адрес Учреждения и время приема для самостоятельной подачи письменных обращений:

2.2.1. 610020, г. Киров, ул. Карла Либкнехта, д. 92:

Кабинет 30 (приемная главного врача) - понедельник, вторник, среда, четверг: с 8.00 до 17.00, пятница: с 8.00 до 16.00, обеденный перерыв: с 11.30 до 12.18;

кабинет 24 (заместитель главного врача по медицинской части) - понедельник, среда пятница с 8.00 до 16.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.30, вторник, четверг с 12.10 до 20.10, обеденный перерыв с 15.00 до 15.30.

кабинет 23 (заведующий отделением, врач-стоматолог-хирург) - понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 12.20 до 15.30.

кабинет 21 (заведующий отделением врач-стоматолог-терапевт) - понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 7.30 до 20.20.

кабинет 30а (заведующий отделением врач-стоматолог-ортопед) понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 12.20 до 15.30.

холл на первом этаже – ящик для приема обращений граждан – понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 7.30 до 20.00, суббота с 8.00 до 13.00.

регистратура - понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 7.30 до 20.00, технический перерыв с 13.20 до 13.40, суббота с 8.00 до 13.00.

2.2.2. 610035, г.Киров, ул.Ивана Попова, д.24а:

кабинет 12 (заведующий отделением врач-стоматолог-терапевт) понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 7.30 до 20.20;

кабинет 8 (заведующий отделением врач-стоматолог-ортопед) понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 12.20 до 15.30.

регистратура - понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 7.30 до 20.00, технический перерыв с 13.20 до 13.40, суббота с 8.00 до 13.00.

холл – ящик для приема обращений граждан – понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 7.30 до 20.00, суббота с 8.00 до 13.00

2.2.3. 610000, г.Киров, Октябрьский пр-т, 56

кабинет 12 (заведующий отделением, врач-стоматолог детский) - понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 12.20 до 15.30.

кабинет 2 (заведующий кабинетом, врач-стоматолог-ортодонт) - понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 12.20 до 15.30.

регистратура - понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 7.30 до 20.00, технический перерыв с 13.20 до 13.40, суббота с 8.00 до 13.00.

холл – ящик для приема обращений граждан – понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 7.30 до 20.00, суббота с 8.00 до 13.00.

2.2.4. 610033, г.Киров, ул.Производственная, 8

регистратура - понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 7.30 до 20.00, технический перерыв с 13.20 до 13.40, суббота с 8.00 до 13.00.

2.2.5. 610033, г.Киров, ул.Производственная, 10

кабинет 7 (заведующий поликлиникой) - понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 12.20 до 15.30.

регистратура - понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 7.30 до 20.00, технический перерыв с 13.20 до 13.40, суббота с 8.00 до 13.00.

2.2.6. 610047, г.Киров, ул.Дзержинского, 64/2

регистратура - понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 7.30 до 20.00, технический перерыв с 13.20 до 13.40, суббота с 8.00 до 13.00.

2.2.7. 610006, г.Киров, ул.Октябрьский пр-т, 47

регистратура - понедельник-пятница по графику: четные числа – с 7.30 до 14.00, нечетные с 14.00 до 20.00.

2.2.8. 613040, г.Киров, пр.Кирова, д.4А

кабинет 21 (заведующий поликлиникой) - понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 12.20 до 15.30.

регистратура - понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 7.30 до 20.00, технический перерыв с 13.20 до 13.40, суббота с 8.00 до 13.00.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Учреждения www.кксп.рф.ru.

2.4. Главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, заведующие отделениями ведут личный прием граждан в следующие дни и часы:

Главный врач: понедельник с 16.00 до 17.00

пятница с 9.00 до 11.00

Заместитель главного врача по медицинской части: среда с 11.00 до 12.00

четверг с 16.00 до 17.00

Заведующие отделениями/кабинетом: во время указанное в п.2.2. настоящего Положения.

2.5. Сведения о днях и часах приема граждан могут быть изменены и размещаются на информационных стендах поликлиник Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет».

III. Необходимые Реквизиты обращения в соответствии с нормативными правовыми актами для его рассмотрения

3.1. Основанием для рассмотрения обращения является направленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.

3.2. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

3.3. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения

IV. Основания для отказа в предоставлении ответа на обращение

4.1. В предоставлении ответа на обращение может быть отказано, если:

4.1.1. в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращения, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

4.1.2. в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Учреждении обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

4.1.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

4.1.4. текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации

обращения в Учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4.1.5. в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним;

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

4.1.7. в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

4.2. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Учреждение либо его должностному лицу.

У.Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан

5.1. Граждане могут обращаться лично или через своего законного представителя с жалобами на работу Учреждения, заявлениями или предложениями по организации оказания медицинской помощи в Учреждении непосредственно к главному врачу, его заместителю по медицинской части, к заведующим поликлиниками, или заведующим отделениями.

5.2. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан регистрируются в день их поступления в Журнале регистрации письменных и устных обращений граждан. Журнал ведётся по установленной форме (Приложение № 1), должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен печатью.

5.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Учреждения.

5.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведётся в Учреждении отдельно от других видов делопроизводства. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ

главного врача по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю. Срок хранения дел по обращениям граждан в Учреждении составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

5.5. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, а по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки – не позднее 10 (десяти) дней, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

5.6. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Учреждения, то такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется с сопроводительным письмом в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

5.7. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику Учреждения (далее - ответственный исполнитель) принимает главный врач в форме письменного поручения (визирования обращения), или приказа в срок не более трех дней с даты регистрации обращения.

5.8. Ответственный исполнитель несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

5.9. Ответственный исполнитель при рассмотрении обращений обязан:

5.9.1. своевременно и всесторонне разбираться в существе обращения, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки указанных в обращении фактов, принимать другие меры с целью объективного рассмотрения поступивших обращений;

5.9.2. в течение 15 дней представлять документы и материалы по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и у которых установлен особый порядок представления.

5.9.3. принимать в пределах своей компетенции законные и обоснованные решения по обращениям и обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

5.9.4. сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, мотивировать случаи отказа в удовлетворении просьб и разъяснять порядок их обжалования.

5.10. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма Учреждения и подписываются главным врачом.

5.11. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

5.12. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.13. Документы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в соответствии с номенклатурой дел Учреждения.

5.14. Заместитель главного врача по медицинской части 1 раз в квартал проводит анализ поступивших обращений по следующим признакам:

- количество поступивших обращений, в том числе в разрезе видов, поводов и повторности обращений;
- количество обращений, рассмотренных с нарушением установленного порядка, их причины;
- количество обоснованных жалоб, в том числе в разрезе Ф.И.О. и должностей конкретных медицинских работников (и подразделений), чьи действия обжаловались;
- принятие необходимых мер по обоснованным жалобам

Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются главному врачу в виде служебной записки.

VI. Организация и проведение личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан проводится главным врачом Учреждения, заместителем главного врача по медицинской части, заведующими отделениями поликлиник Учреждения.

6.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, номере телефона для предварительной записи на личный прием граждан подлежит размещению на информационных стендах Учреждения и на официальном сайте в сети «Интернет».

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

6.4. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван наряд полиции.

6.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации личного приема граждан (далее - Журнал), форма которого приведена в Приложении № 2 к настоящему Положению. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан

6.6. Должностное лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно

выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения.

Ответ на обращение, поданное на личном приеме, дается гражданину при его согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим Положением.

6.7. В случае необходимости при ведении личного приема по возможности могут быть приглашены работники структурных подразделений Учреждения, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов.

6.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию министерства, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.10 В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться к главному врачу, в вышестоящие и другие надзорные органы.

VII. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и установлению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

7.2. Контроль за исполнением обращений направленных в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа осуществляет документовед, в обязанности которого включается:

- постановка поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработка информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовка оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовка и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

7.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

7.4. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору. Устные обращения контролируются еженедельно путем проверки соответствующих Журналов, ведущихся заместителем главного врача по медицинской части и заведующими отделениями Учреждения.

7.6 Документовед осуществляет контроль за исполнением сроков рассмотрения обращений, поступивших в Учреждение.

VIII. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ ГРАЖДАН

8.1. В целях изучения удовлетворенности граждан оказанной медицинской помощью, оказанной в Учреждении, 1 раз в квартал проводится анонимное анкетирование граждан (форма анкеты приведена в Приложении № 3 к настоящему Положению)

8.2. При организации и проведении анкетирования граждан Учреждение руководствуется требованиями законодательства Российской Федерации, Кировской области.

8.3. Информация о результатах проведенного анкетирования является открытой и предоставляется органам и организациям по запросам.

8.4. Результаты проведенного анкетирования используются главным врачом в целях совершенствования качества медицинской помощи, оказываемой гражданам Учреждением, и совершенствования организационных технологий оказания медицинской помощи.

IX. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТА ЛИБО ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ, ОТРАЖАЮЩЕЙ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

9.1. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в Учреждение от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

9.2. Письменный запрос содержит 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 Учреждении, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

з) почтовый адрес для направления письменного ответа;

и) номер контактного телефона (при наличии).

9.3. Рассмотрение письменных запросов осуществляется главным врачом Учреждения.

9.4. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в присутствии заместителя главного врача по медицинской части, в кабинете № 24 по адресу: г.Киров, ул.К.Либкнехта, 92 (далее - помещение для ознакомления с медицинской документацией).

9.5. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.

До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

9.6. Помещение для ознакомления с медицинской документацией работает по следующему графику:

Среда с 11.00 до 12.00

Четверг с 16.00. до 17.00

9.7. В Учреждении для ознакомления с медицинской документацией ведутся следующие учетные документы:

а) журнал предварительной записи посетителей помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал предварительной записи);

б) журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал учета работы помещения).

9.8. Журнал предварительной записи ведется делопроизводителем/ документоведом и хранится в кабинете № 30 (приемная главного врача) по адресу: г.Киров, ул.К.Либкнехта, 92 (форма приведена в Приложении № 4 к настоящему Положению). В журнал предварительной записи вносятся следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) число, месяц, год рождения пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) дата регистрации письменного запроса пациента либо его законного представителя;

д) период оказания пациенту медицинской помощи в Учреждении, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

е) предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией.

9.9. Журнал учета работы помещения ведется заместителем главного врача по медицинской части и хранится в кабинете № 24 по адресу: г.Киров, ул.К.Либкнехта, 92 (форма приведена в Приложении № 5 к настоящему Положению). В журнал учета работы помещения вносятся следующие сведения:

а) дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;

б) время выдачи медицинской документации на руки пациенту либо его законному представителю и ее возврата;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя);

д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента);

е) фамилия, имя, отчество (при наличии) лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента;

ж) вид выданной на руки пациенту либо его законному представителю медицинской документации;

з) личная подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией.

9.10. Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией, предусмотренные подпунктом "е" пункта 9.8. настоящего Положения, устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в Учреждении письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

9.11. 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).

Приложение № 1 к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
в КОГБУЗ «ККСЦ», утверждённому приказом
№ 219 от 19.11.2018

ЖУРНАЛ
учета письменных и устных обращений граждан

| Дата приема | Ф.И.О. посетителя | Адрес посетителя, контактный телефон | Суть вопроса | Фамилия ведущего прием | Результаты рассмотрения обращения | Дата направления письма, ответа заявителю |
|-------------|-------------------|--------------------------------------|--------------|------------------------|-----------------------------------|---|
| | | | | | | |

Приложение № 2 к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
в КОГБУЗ «ККСЦ», утверждённому приказом
№ 219 от 19.11.2018

ЖУРНАЛ
Учета регистрации личного приема граждан

| Дата приема | Ф.И.О. посетителя | Адрес посетителя, контактный телефон | Суть вопроса | Фамилия ведущего прием | Результаты рассмотрения обращения | Дополнительная информация |
|-------------|-------------------|--------------------------------------|--------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------|
| | | | | | | |

АНКЕТА
ИЗУЧЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТА ОКАЗАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ
В КОГБУЗ «КИРОВСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»

В целях изучения удовлетворенности медицинской помощью, оказанной в КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр», просим Вас ответить на вопросы настоящей анкеты, выбрав те ответы, которые наиболее точно отражают Ваше мнение по заданному вопросу. На большинство вопросов нужно выбрать только один ответ.

Анкетирование проводится на добровольной основе, с сохранением Вашей анонимности, поэтому указывать Вашу фамилию или адрес в анкете не требуется.

1. Ваш возраст:
 - до 18 лет;
 - 18-39 лет;
 - 40-60 лет;
 - более 60 лет.
2. Ваш социальный статус (можно дать несколько ответов):
 - работающий;
 - безработный;
 - учащийся;
 - пенсионер;
 - инвалид;
 - другое.
 - реже 1 раза год.
3. Куда, чаще всего, Вы ранее обращались за медицинской помощью?
 - в государственные организации здравоохранения;
 - в частные организации здравоохранения;
 - не обращался, лечился самостоятельно;
 - не обращался и не лечился.
4. Известны ли Вам права пациента при оказании медицинской помощи, установленные законодательством Российской Федерации?
 - да;
 - известны в общих чертах;
 - нет.
5. Куда Вы будете обращаться в случае нарушения Ваших прав при оказании медицинской помощи или при возникновении у Вас претензий к медицинской организации:
 - к администрации Учреждения (главному врачу);
 - в суд;
 - в министерство здравоохранения Кировской области;
 - другое.
6. Удовлетворены ли Вы медицинской помощью, оказанной Вам лечащим врачом?
 - да;
 - скорее да, чем нет;
 - нет.

7. Удовлетворены ли Вы проведенным обследованием?
- да;
 - скорее да, чем нет;
 - нет;
 - не проводились.
8. Удовлетворены ли Вы отношением к Вам врачей в процессе оказания медицинской помощи?
- да;
 - нет;
 - не всегда.
9. Информировал ли Вас лечащий врач о Вашем заболевании, сути предстоящих медицинских вмешательств, их возможном риске для Вашего здоровья?
- да;
 - не в том объеме, который был необходим мне;
 - нет.
10. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе Учреждения и порядке предоставлении медицинской услуги, доступной на официальном сайте Учреждения, информационных стендах?
- да;
 - не в том объеме, который был необходим мне;
 - нет
11. Как Вы оцениваете работу регистратуры?
- скорее как хорошую;
 - как удовлетворительную;
 - скорее как плохую.
12. Удовлетворены ли Вы организацией медицинской помощи в Учреждении (например, организацией записи на прием, выдачи талонов; режимом работы кабинетов и др.)?
- да;
 - скорее да, чем нет;
 - нет.
13. Приходилось ли Вам платить за приемы врачей, которые должны проводиться бесплатно при предъявлении полиса обязательного медицинского страхования?
- практически всегда;
 - изредка;
 - никогда.
14. Куда Вы вносили деньги за медицинские услуги?
- в кассу учреждения или сберкассе с выдачей чека или квитанции;
 - на руки медицинским работникам, без выдачи квитанции.
15. Хотите ли Вы получать медицинскую помощь в этой же организации здравоохранения в последующем?
- да;
 - нет.

Дата заполнения анкеты: «_____» _____ 20__ г.

БЛАГОДАРИМ ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

ЖУРНАЛ
предварительной записи посещений помещения для ознакомления с медицинской документацией

| ФИО пациента | Число, месяц, год рождения пациента | Место жительства (пребывания) пациента | Дата регистрации письменного запроса пациента либо его законного представителя | Период оказания пациенту медицинской помощи в Учреждении, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией | Предварительное дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией |
|-----------------|---|--|--|--|--|
| | | | | | |

ЖУРНАЛ
журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией

| дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией | время выдачи медицинской документации на руки пациенту либо его законному представителю и ее возврата | фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию | реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя) | реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента) | фамилия, имя, отчество (при наличии) лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента | вид выданной на руки пациенту либо его законному представителю медицинской документации | личная подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией |
|--|---|--|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | |

