

ПОЛОЖЕНИЕ**Об организации и порядке проведения работы с обращениями граждан в ГБУЗ НО
«ДГКБ №1»****I. Общие положения:**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в РФ» в редакции от 01.03.2015г. и с изменениями от 18.07.2012г, Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», приказом МЗ РФ от 05.05.2012г. № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебных комиссий медицинских организаций», приказом МЗ НО от 21.02.2012г. № 349 «Об утверждении Положения о внутреннем и ведомственном контроле качества и безопасности медицинской помощи в Нижегородской области», ежегодной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Нижегородской области медицинской помощи, приказом МЗ РФ от 10.05.2017г. № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи» и других.

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ГБУЗ НО «ДГКБ №1».

1.3. Ответственные за актуализацию данного приказа лица, назначаются ежегодным приказом главного врача больницы.

1.4. Исполнение данного приказа обязательно для всех сотрудников ГБУЗ НО «ДГКБ №1».

II Основные термины:

«обращение гражданина» - это может быть письменное предложение, заявление, жалоба, а также устное обращение;

«предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов больницы, развитию и улучшению деятельности учреждения;

«заявление» - просьба гражданина о содействии в реализации конституционных прав и свобод его или других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе медицинской организации и его сотрудников;

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

«сотрудник» - лицо, работающее в медицинской организации, постоянно, временно, по внешнему или внутреннему совместительству.

III Цель – обеспечение прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объёма и надлежащего качества, а также для совершенствования организации медицинской помощи в больнице.

IV Организация работы подкомиссии.

4.1. Работой с обращениями граждан на качество оказанной медицинской помощи занимается центральная врачебная комиссия (ВК) больницы.

4.2. Обращениями граждан на нарушение этики и деонтологии занимается этическая комиссия больницы, работа которой регламентирована отдельным локальным приказом главного врача.

4.2 Организация работы, состав центральной врачебной комиссии ежегодно локальным приказом главного врача:

Председатель – и.о. заместителя главного врача по КЭР,

Члены:

- заместитель главного врача по медицинской части – дублер председателя ВК,
- заведующие отделениями, на работу которых поступило обращение,
- ведущие специалисты больницы,
- юристконсульт,
- председатель профсоюзного комитета.

4.3 Заседания проводятся не реже 1 раза в неделю в кабинете и.о. заместителя главного врача по КЭР.

4.4 Обращения граждан регистрируются секретарем в Журнале регистрации обращений граждан.

4.5 Разбор обращений граждан проводится на заседаниях комиссионным методом.

4.6 Решение подкомиссии об ответе заявителю оформляется протоколом.

V Задачи:

1. Обеспечение прав граждан, в том числе на получение качественной медицинской помощи.
2. Обеспечение многоуровневого внутреннего контроля над предоставлением лечебно-диагностических мероприятий надлежащего качества.
3. Обеспечение уважительного и гуманного отношения к пациентам, их законным представителям, родственникам

VI Функции:

1. Определение обоснованности предъявляемых требований и выявление причин обращения пациента или его законного представителя.
2. Анализ обращений пациентов.
3. Проведение заочной или очной экспертизы, при необходимости – встречи с пациентом,
4. принятие управленческих решений по результатам анализа обращений.
5. Разработка мероприятий по предупреждению дефектов при оказании медицинской помощи.
- 6.О осуществление контроля выполнения управленческих решений,

VII Порядок рассмотрения обращений граждан.

7.1. Информирование граждан:

* Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещена на портале ГБУЗ НО «ДГКБ №1» в сети Интернет, на информационном стенде больницы.

* Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

* Регистрация любых обращений граждан осуществляется у секретаря в приёмной главного врача или по телефону/факсу 4-64-10-69.

7.2. Информирование администрации гражданами осуществляется с соблюдением обязательных требований:

* требования к оформлению письменного обращения,

* определение места и времени личного приёма главным врачом больницы или его заместителями,

* определения порядка обжалования решений и действий/бездействий, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

7.3. Порядок направления письменных обращений граждан:

* Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по адресу: **603081, г. Нижний Новгород, проспект Гагарина,76.**

* Так же обращение может быть отправлено на электронную почту больницы:

dgkb1buh@mail.ru

7.4. Приём граждан по личным вопросам осуществляют:

- главный врач:

среда 9 -11 часов, пятница 9 -11 часов,

- заместитель главного врача по медицинской части:

вторник 12-14 часов, четверг 14-16 часов,

- и.о. заместитель главного врача по КЭР:

понедельник 14 -16 часов, пятница 10 -12 часов.

7.5. В письменном обращении гражданина указывается:

- наименование медицинской организации, в которую гражданин направляет свое обращение

- Ф.И.О. и должность руководителя,

- Ф.И.О. гражданина, подпись и паспортные данные,

- почтовый адрес или электронная почта, по которым должен быть отправлен ответ или номер телефона,

- изложение сути обращения,

- дата обращения,

- на портале медицинской организации должны быть заполнены все поля об отправителе.

7.6. Устные обращения граждан.

- Устные обращения граждан регистрируются секретарём и могут быть рассмотрены в ходе личного приёма граждан главным врачом или заместителями главного врача согласно установленному графику приёма посетителей.

- При устном обращении гражданин сообщает Ф.И.О., место жительства, контактный телефон, суть заявления, обращения, жалобы.

7.7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

* Обращения граждан подлежат регистрации в течение одного рабочего дня.

* В случае поступления обращений в день, предшествующий выходным и праздничным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за ними.

* Письменные обращения граждан регистрируются секретарём главного врача.

* Поступившие письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации.

* Обращения граждан, направленные в больницу органами государственной власти, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти.

Если контролирующим органом или органами государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней.

* Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов с последующим уведомлением гражданина о переадресации обращения.

* Устные (личные) обращения граждан регистрируются секретарём в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение №1).

* При устном (личном) обращении граждан, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ может быть дан в ходе личного приёма, о чём делается запись в Журнале. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу заданных вопросов.

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

* В случае, если в ходе личного приёма в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ГБУЗ НО «ДГКБ №1», гражданину даётся разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться о чём в Журнале делается соответствующая запись.

7.8. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

- * если отсутствует Ф.И.О. и адрес гражданина;
- * если содержатся нецензурные или оскорбительные выражения и угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, либо членам его семьи и гражданину, направившему подобное обращение, письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- * если текст письменного обращения гражданина не поддаётся прочтению, о чём сообщается гражданину письменно при возможном прочтении его адреса и Ф.И.О.;
- * если вопрос предполагает разглашение сведений, охраняемых федеральным законом, и гражданин уведомляется о невозможности дать ему ответ по существу;
- * если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, подготавливающем или его совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

VIII Организация работы с обращениями граждан в ГБУЗНО «ДГКБ №1»

8.1. Алгоритм работы с обращениями граждан:

8.1.1. Регистрация любых обращений граждан производится секретарём главного врача в день обращения (не позднее 1 рабочего дня с момента обращения) в Журнале регистрации обращений граждан с проставлением входящего номера и даты регистрации. Обращения без указания Ф.И.О. и адреса признаются анонимными, о чём делается пометка, разбор не проводится и ответ не даётся. В случае повторного обращения также делается соответствующая пометка.

8.1.2. Зарегистрированные обращения в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу. Главный врач в течение одного дня с момента получения обращения изучает его и направляет с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка исполнения сотруднику, ответственному за рассмотрение обращений.

8.1.3. Рассмотрением письменных обращений граждан занимается должностное лицо, компетенция которого определена приказом главного врача.

Должностное лицо, в чью компетенцию входит разбор обращений граждан, получает у секретаря письменное обращение в день его регистрации;

8.1.4. Должностное компетентное лицо обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращений граждан на качество медицинской помощи:

- запрашивает на экспертизу первичную медицинскую документацию,
- запрашивает объяснительные записки с заинтересованных сотрудников,
- организует экспертизу документов на ВК больницы;

8.1.5. При подтверждении нарушений, выявленных в ходе комиссионной экспертизы, качества медицинской помощи, приказом главного врача назначается комиссия для проведения служебного расследования, в состав которой входят:

- должностное лицо, занимающееся обращениями граждан,
- заведующий отделением,
- ведущий специалист по разбираемой проблеме,
- председатель профсоюзного комитета,
- юрист,
- начальник отдела кадров;

8.1.6. По результатам расследования составляется Акт о выявленных нарушениях.

8.1.7. В соответствии с Актом главным врачом издаётся дисциплинарный приказ, который под роспись выдаётся сотруднику, допустившему нарушение;

8.1.8. Разбор случая проводится с коллективом структурного подразделения или всего коллектива;

8.1.9. Ответ гражданину даётся в форме, указанной в его обращении;

8.1.10. Ответ не даётся:

- если нет ФИО, адреса, контактного телефона обратившегося гражданина,
- если обращение не подлежит прочтению,
- если гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи ранее направляемыми обращениями без новых доводов и обстоятельств,

8.1.11. Если ответственный сотрудник считает, что вопросы обращения не относятся к его компетенции, то он должен направить обращение к секретарю со служебной запиской.

8.1.12. Аналогичным образом оформляется служебная записка о необходимости привлечения соисполнителей поручения.

8.1.13. Соисполнители поручения представляют ответственному исполнителю (не позднее половины срока, установленного для исполнения поручения) служебные записки с обоснованными предложениями по рассмотрению вопросов обращения в соответствии с их компетенцией.

8.2. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории **«предложение»**, определяется:

- * какие конкретные предложения содержит обращение,
- * в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия,
- * по результатам рассмотрения готовится ответ гражданину:
 - если предложение принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться,
 - если предложение не принято, то гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

8.3. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории **«заявление»**, проверяется:

- * Законность основания испрашиваемого действия и возможности его совершения,
- * В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершения или не совершении испрашиваемого действия с приведением аргументов.
- * Заявление считается обоснованным, если факты подтверждаются и тогда в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.
- * Если заявление признаётся необоснованным, то в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

8.4. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории **«жалоба»**:

- * Определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.
- * Устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов.
- * Определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты нарушенных прав, свобод, законных интересов, а также лица, ответственные за реализацию обозначенных мер.
- * В случае признания жалобы обоснованной, в ответе гражданину указывается какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица).
- * Если жалоба не обоснованная, то в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод, законных интересов.

8.5. В процессе рассмотрения обращений граждан в случае необходимости получения дополнительной информации, её получают от гражданина по контактному телефону, либо в личной беседе по приглашению. Если данных для принятия окончательного решения недостаточно, то запрашивается необходимая медицинская документация, рецензии, заключения консилиумов, выписки.

8.6. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем. Изначально проект согласовывается с соискателями.

8.7. Если в письменных повторных обращениях гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу и при этом в обращениях гражданина не приводятся новые факты или доводы, то сотрудник, ответственный за поручение, вправе подготовить служебную записку на имя главного врача о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается главным врачом. Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

8.8. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нём вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

8.9. Ответ заявителям подписывается главным врачом.

8.10. За передачу ответов заявителям несёт ответственность секретарь: проверяет наличие подписей, приложений, указанных в ответе, правильность адреса, Ф.И.О. корреспондента, исходящего номера и наличие фамилии и телефона исполнителя.

За передачу ответов в органы власти также несёт ответственность секретарь.

8.1. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

На все письменные обращения граждан обязательен письменный ответ администрации, даже если заявителем по той или иной причине не был получен ответ на жалобу, предложение, заявление, запрос на медицинские документы, их копии и выписки из них.

IX Порядок ознакомления пациента/законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента регламентирован локальным приказом от 10.01.2022г. №19-осн

9.1. Порядок устанавливает правила ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающими состояние здоровья пациента и находящимися в ГБУЗ НО «ДГКБ №1».

9.2. Законными представителями несовершеннолетних по ст.22, п.4 ФЗ №323 от 21 11 2011года считаются:

- родители,
- усыновители,
- опекуны,
- попечители,
- представители учреждений, исполняющие обязанности попечителей.

9.3. По Порядку приказа МЗ РФ от 14.09.2020года №972н право на получение медицинской документации несовершеннолетнего пациента и выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений пациент, его законный представитель, либо супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки, либо иные лица, указанные пациентом/законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, в том числе после смерти пациента, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

9.4. Медицинскую документацию пациентов 15 лет и старше законные представители имеют право получить только с их согласия.

9.5. Недееспособным пациентам по суду до 15 лет назначается опекун.

9.6. Недееспособным пациентам по суду старше 15лет назначается попечитель

9.7. Основаниями для ознакомления с медицинской документацией является поступление от пациента (законного представителя) или иных лиц, указанных в пункте 1.4. настоящего Порядка, письменного запроса на имя главного врача больницы о предоставлении медицинской документации для ознакомления, в котором обязательно указываются следующие сведения:

9.7.1. во всех случаях:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) место жительства (пребывания) пациента;
- в) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- г) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который он желает ознакомиться с медицинской документацией;
- д) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- е) номер контактного телефона (при наличии);

9.7.2. в случае направления запроса законным представителем пациента дополнительно указывать:

- а) фамилия, имя и отчество законного представителя пациента;
- б) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента;
- в) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента.

9.8. Запрос оформляется на специальном бланке (приложение 2), размещаемом на бумажном носителе на информационном стенде (стойке) больницы и в виде скачиваемого файла на официальном сайте ГБУЗ НО «ДГКБ №1», либо в произвольной форме с указанием сведений, предусмотренных п.4 Порядка, подписывается составителем с указанием даты составления и направляется в Организацию.

Запрос, поступивший в Организацию, подлежит регистрации в порядке, предусмотренном Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «ДГКБ №1», утвержденном приказом главного врача.

Рассмотрение запроса, условия и порядок непосредственного ознакомления пациента (законного представителя или иного лица) с медицинской документацией обеспечивается в соответствии с локальным приказом от 10.01.2022г. №19-осн «Об организации работы по соблюдению прав пациентов в ГБУЗ НО «ДГКБ №1».

9.9. **Ответ обязателен на любое письменное обращение граждан**, на бланке ГБУЗ НО «ДГКБ №1», в котором обязательно указываются следующие сведения во всех случаях:

- а) дата регистрации Запроса и его входящий номер;
- б) дата направления Ответа и его исходящий номер;
- в) фамилия, имя и отчество (при наличии) получателя (лица, составившего запрос);
- г) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- д) фамилия, имя, отчество лица, ответственного за работу с обращениями и номер его контактного телефона;
- е) подпись лица, ответственного за работу с обращениями;
- ж) подпись главного врача;

9.10. В случае принятия решения о предоставлении медицинской документации пациенту/законному представителю:

- а) предварительные дата и время посещения пациентом/законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;
- б) порядковый номер и дата внесения соответствующей записи в Журнал предварительной записи;
- в) адрес и помещения для ознакомления с медицинской документацией;
- г) фамилия, имя, отчество лица, ответственного за предоставление медицинской документации;
- д) вид медицинской документации, подлежащей предоставлению;
- е) информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией, недопустимости ее порчи, полного или частичного и выноса за пределы помещения для ознакомления с медицинской документацией;

ж)

иные сведения (при необходимости);

9.11. В случае выявления формальных оснований для отказа в предоставлении медицинской документации:

- а) исчерпывающий перечень выявленных оснований для отказа;
- б) информация, необходимая для устранения оснований для отказа;

В случае принятия решения об отказе в предоставлении медицинской документации - выдается исчерпывающий перечень оснований для отказа.

нормативными актами ГБУЗ НО «ДГКБ №1», а также настоящим Порядком.

9.12. Ознакомление пациента/законного представителя с медицинской документацией осуществляется **в кабинете заместителя главного врача по медицинской части, расположенного на 1 этаже лечебного корпуса №3** ГБУЗ НО «ДГКБ №1», предназначенном для этих целей в выделенные часы в соответствии с графиком (*далее – Помещение*).

9.13. Помещение, его оснащение и график работы устанавливаются главным врачом.

Часы работы Помещения для ознакомления пациентов/законных представителей с медицинской документацией: еженедельно, по пятницам с 11:00 до 12:00. Ответственным лицом за ведение Журнала предварительной записи и Журнала учёта работы помещения для ознакомления с медицинской документацией назначается секретарь главного врача. В часы работы Помещения доступ в него осуществляется только по предварительной записи в Журнале предварительной записи у секретаря главного врача. Посещения Помещения в часы его работы также регистрируются секретарём в Журнале учёта работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее – Журнал посещений).

9.14. Заместитель главного врача по медицинской части как должностное лицо, ответственное за обеспечение доступа в Помещение, в соответствии с графиком своей работы и записями в Журнале предварительной записи, осуществляет подготовку и непосредственное предоставление медицинской документации пациенту/законному представителю. Его должностная инструкция должна содержать соответствующие записи.

9.15. В целях обеспечения конфиденциальности информации, относящейся к здоровью пациентов, в одно время в Помещении должен знакомиться с медицинской документацией один пациент/законный представитель.

9.16. Подготовка запрашиваемой медицинской документации к предоставлению пациенту/(законному представителю для ознакомления осуществляется ответственным исполнителем до посещения пациентом (законным представителем) Помещения и включает в себя:

- * поиск (в т.ч. в архивах) оригиналов медицинской документации;
- * изготовление полной копии каждого вида медицинской документации на бумажном носителе;
- * подсчет числа страниц оригиналов медицинской документации и числа листов копий;
- * указание даты изготовления копии, числа страниц оригинала медицинской документации и числа листов копии на первом листе копии каждого вида медицинской документации.
- * доставка оригиналов и копий медицинской документации в Помещение к назначенному времени посещения Помещения пациентом/законным представителем.

Максимальный срок ожидания пациентом/законным представителем предоставления ему Помещения для посещения с целью ознакомления с медицинской документацией и запрошенной медицинской документации с момента регистрации Запроса составляет 30 дней.

9.1.17. При посещении Помещения пациент/законный представитель предъявляет документ, удостоверяющего его личность, а в случае посещения Помещения законным представителем пациента, также документ, подтверждающий полномочия законного представителя пациента. Факт посещения пациентом/законным представителем

Помещения и предоставления ему на руки оригиналов медицинской документации регистрируется в Журнале посещений в соответствии с п.4.12 Порядка.

9.1.18. Перед передачей оригиналов медицинской документации пациенту/законному представителю ответственный исполнитель в устной форме напоминает пациенту/законному представителю информацию о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией, недопустимости ее порчи и выноса за пределы Помещения, полученную пациентом/законным представителем в письменном виде в ответе на Запрос.

Перед передачей оригиналов медицинской документации пациенту/законному представителю для ознакомления ответственный исполнитель доводит до сведения пациента/законного представителя информацию о возможности предоставления ему полных копий каждого вида медицинской документации по окончании ознакомления при условии возвращения оригиналов медицинской документации в их полной сохранности.

Перед передачей оригиналов медицинской документации пациенту/законному представителю ответственный исполнитель в присутствии пациента/законного представителя проверяет предъявленные им документы и вписывает в соответствующие графы Журнала посещений их реквизиты, фамилию, имя, отчество (при наличии) пациента/законного представителя, получающего на руки медицинскую документацию, фамилию, имя, отчество (при наличии) лечащего врача, вид выдаваемой на руки пациенту/законному представителю медицинской документации, а также фиксирует в нем дату и время посещения пациентом/законным представителем Помещения и время выдачи ему медицинской документации, и предъявляет страницы Журнала с этими записями для ознакомления пациента/законного представителя. Пациент/законный представитель, удостоверившись в корректности записей, ставит свою подпись.

9.1.19. В случае обнаружения пациентом/законным представителем или самим ответственным исполнителем ошибок и неточностей в записи, сделанной ответственным исполнителем в Журнале посещений, ответственный исполнитель вносит ниже корректную запись и скрепляет своей подписью.

На одном развороте Журнала посещений вносятся записи, касающиеся только одного пациента/законного представителя. При предъявлении ответственным исполнителем пациенту/законному представителю Журнала посещений для ознакомления с записью и подписи, нарушений конфиденциальности сведений о других пациентах, содержащихся в Журнале посещений, не допускается

9.1.20. Выдача оригиналов медицинской документации пациенту/законному представителю в случае его отказа поставить свою подпись в Журнале посещений не осуществляется.

9.1.21. Ответственный исполнитель способствует спокойному ознакомлению пациента/законного представителя с медицинской документацией и не чинит ему каких бы то ни было препятствий, в т.ч. к производству собственноручных выписок из медицинской документации, самостоятельному ее копированию с помощью портативных копировальных и сканирующих устройств, фотографированию, видеосъемке и т.д. Обеспечение процесса ознакомления пациента/законного представителя с медицинской документацией канцелярскими принадлежностями, компьютерной техникой, оргтехникой, устройствами фото- и видеосъемки, средствами связи и т.п. осуществляется пациентом/законным представителем самостоятельно в соответствии с собственными потребностями.

Ответственный исполнитель следит за порядком в Помещении, сохранностью его оснащения, соблюдением правил санитарно-противоэпидемического режима и правил внутреннего распорядка при его посещении, и в случае их нарушения предпринимает все необходимые меры для восстановления порядка и пресечения нарушений, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Видео- и/или аудиофиксация происходящего в Помещении во время ознакомления

пациента/законного представителя с медицинской документацией производится при наличии технической возможности и информированного добровольного согласия пациента/законного представителя на видео/аудиозапись во время его пребывания в ГБУЗ НО «ДГКБ №1», выраженного в письменной форме. 9.4.20. По окончании ознакомления пациент/законный представитель возвращает оригиналы медицинской документации ответственному исполнителю. Ответственный исполнитель проверяет целостность возвращаемых оригиналов медицинской документации, отмечает результат проверки в соответствующей графе Журнала посещений и скрепляет своей подписью.

9.1.22. Копии медицинской документации могут быть переданы пациенту/законному представителю только при условии полной комплектности и сохранности возвращенных пациентом/законным представителем оригиналов медицинской документации.

Ответственный исполнитель в соответствующих графах Журнала посещений указывает, копии какого вида медицинской документации передаются пациенту/законному представителю, а также число листов копий медицинской документации каждого вида, и предъявляет эти записи для ознакомления /законному представителю. Пациент/законный представитель, удостоверившись в корректности записей, ставит свою подпись.

Копии медицинской документации передаются ответственным исполнителем пациенту/законному представителю, незаверенными печатью и подписью главного врача. При необходимости получения заверенных копий медицинской документации пациент/законный представитель обращается в администрацию больницы с соответствующим запросом в установленном порядке.

9.1.23. Невостребованные пациентами/законными представителями копии медицинской документации хранятся в папке у секретаря главного врача ГБУЗ НО «ДГКБ №1» отдельно от оригиналов медицинской документации в течение трех месяцев на случай повторного обращения пациента/законного представителя с Запросом, затем уничтожаются с обеспечением защиты персональных данных.

9.1.24. При выявлении признаков порчи или выноса медицинской документации за пределы Помещения полностью или частично, ответственный исполнитель совместно с двумя любыми другими работниками больницы составляет Акт о повреждениях, полной или частичной утрате оригиналов медицинской документации в ГБУЗ НО «ДГКБ №1» (приложение 4) в двух экземплярах. 9.4.25.

Составленный полностью Акт подписывается ответственным исполнителем и работниками, привлеченными к его составлению. Подписанный Акт ответственный исполнитель предлагают подписать пациенту/законному представителю. В случае отказа пациента/законного представителя подписать Акт, факт отказа указывается в Акте и заверяется подписями ответственного исполнителя и работников, привлеченных к его составлению. Один экземпляр Акта ответственный исполнитель направляет главному врачу, второй экземпляр прикладывается к полной копии поврежденных либо вынесенных пациентом (законным представителем) полностью либо частично оригиналов медицинской документации и передаются в структурное подразделение больницы, в котором были взяты оригиналы медицинской документации для ознакомления пациента (законного представителя), вместе с поврежденными либо частично утраченными оригиналами медицинской документации (при их наличии).

9.4.27. Работник структурного подразделения больницы, получивший от ответственного исполнителя назад оригиналы медицинской документации в целостном виде, либо поврежденные или частично утраченные оригиналы медицинской документации, Акт и полные копии медицинской документации, либо, в случае полной утраты оригиналов медицинской документации, Акт и полные копии медицинской документации:

- при сохранности оригиналов медицинской документации возвращает их на место;
- при частичной утрате оригиналов медицинской документации подшивает к ним сзади Акт и полную копию медицинской документации;
- при полной утрате медицинской документации заводит дубликат медицинской

документации по установленной форме, к которому сзади подшивает Акт и полную копию медицинской документации. Направленный главному врачу Акт подлежит регистрации и рассмотрению главным врачом либо уполномоченным должностным лицом больницы в установленном порядке.

9.1.28. Главный врач на основании Акта принимает решение:

- о мерах, необходимых для восстановления медицинской документации на основе копий, и отдает соответствующие распоряжения. Факт порчи, полной или частичной утраты медицинской документации с последующим восстановлением на основе копий и реквизиты Акта указываются на лицевой стороне полностью или частично восстановленной медицинской документации;

- о наличии признаков правонарушений, допущенных при ознакомлении пациента/законного представителя с медицинской документацией, и о необходимости применения к лицам, допустившим правонарушения, мер, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в пределах своей компетенции.

- о мерах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, необходимых для обеспечения порядка в Помещении, сохранности имущества, соблюдения правил санитарно-противоэпидемического режима и правил внутреннего распорядка при его посещениях, а также сохранности медицинской документации, и отдает соответствующие распоряжения.

9.2. Условия и порядок ознакомления пациента/законного представителя с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время амбулаторного приема при оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях (в КДЦ, приёмном отделении) пациенту/законному представителю по его просьбе медицинским работником больницы (в КДЦ и приёмном отделении больницы – заведующими и врачами-специалистами) предоставляется медицинская документация для ознакомления с записями, сделанными специалистами непосредственно во время этого приема.

9.2.1. При желании пациента/законного представителя ознакомиться с иными записями и материалами, содержащимися в медицинской документации, заведующий структурным подразделением информирует пациента/законного представителя о его праве обратиться в администрацию ГБУЗ НО «ДГКБ №1» с Запросом и получить медицинскую документацию для ознакомления в установленном настоящим Порядком порядке.

9.2.2. По просьбе пациента/законного представителя, заведующий или врач-специалист дает необходимые пояснения к записям, сделанным им в медицинской документации во время приема, в доступной для пациента/законного представителя форме.

Перед предоставлением пациенту/законному представителю медицинской документации для ознакомления с записями, сделанными во время приема, заведующий или врач-специалист ниже последней записи отмечает факт предоставления медицинской документации пациенту/законному представителю с указанием даты и времени этого события и скрепляет своей подписью. Непосредственно после возвращения документации пациентом/законным представителем, заведующий или врач-специалист отмечает время возврата и скрепляет своей подписью.

Право пациента/законного представителя на ознакомление с записями, сделанными врачом-специалистом во время приема, может быть реализовано при условии отсутствия возникновения (угрозы возникновения) нарушений прав других граждан на медицинскую помощь, угрозы для их жизни и здоровья и/или риска возникновения негативных последствий для их жизни и здоровья, если необходимая медицинская помощь этим гражданам может быть оказана только врачом-специалистом либо при его непосредственном участии.

9.3. Условия и порядок ознакомления с медицинской документацией пациентов, находящихся на стационарном лечении в ГБУЗ НО «ДГКБ №1» и ограниченных в передвижении по медицинским причинам могут ознакомиться с медицинской

документацией непосредственно в структурном подразделении больницы, в котором они пребывают. Основания для ознакомления пациента/законного представителя с медицинской документацией непосредственно в отделении, в котором он пребывает, указываются в Запросе (в поле «Дополнительные сведения» при составлении Запроса на специальном бланке) и заверяются подписью заведующего отделением.

9.3.1. Решение об ознакомлении пациента (законного представителя) с медицинской документацией непосредственно в отделении, принимает главный врач, и отдает соответствующие распоряжения заведующему отделением и ответственному исполнителю.

9.3.2. Заведующий по распоряжению главного врача обеспечивает возможность ознакомления пациента/ законного представителя с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении, в том числе:

- * привлекает ответственного исполнителя для проведения процедур, необходимых для ознакомления пациента/законного представителя с медицинской документацией, предусмотренных Порядком в согласованное с ними время;

- * предоставляет ответственному исполнителю на согласованный период времени медицинскую документацию пациента для проведения соответствующих подготовительных процедур;

- * обеспечивает спокойные и конфиденциальные условия ознакомления пациента/законного представителя с медицинской документацией (по возможности).

9.3.3. Ответственный исполнитель по распоряжению главного врача осуществляют ознакомление пациента/ законного представителя с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении в согласованное с заведующим время, в т.ч. проводят процедуры, необходимые для ознакомления пациента с медицинской документацией, предусмотренные Порядком.

Х. Права.

Лица, ответственные за проведение разбора обращений граждан, имеют право:

1. вносить предложения по улучшению организации оказания медицинской помощи,
2. получить тематическое усовершенствование по контролю качества оказания М.П.,
3. привлекать для разбора обращений необходимых специалистов.

XI Обязанности:

1. в проведении разбора обращений граждан строго следовать нормативно-законодательным актам,
2. обеспечить комиссионное рассмотрение обращений граждан,
3. ответы гражданам должны быть корректными, аргументированными и понятными заявителям.

ХII. Ответственность.

1. несут в равной степени все, участвующие в разборе обращения сотрудники,
2. сотрудники ответственны за своевременное, объективное, всестороннее и обоснованное рассмотрение обращений граждан.

Главному врачу ГБУЗ НО «ДГКБ №1» _____

от _____

(ФИО)

(лица, направившего запрос).

Заявление (запрос) на предоставление медицинской документации для ознакомления.

Прошу предоставить для ознакомления оригиналы медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в ГБУЗ НО «ДГКБ №1»:

1. ФИО пациента _____

2. ФИО законного представителя _____

3. Адрес места жительства (пребывания) пациента _____

4. Реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента:

5. Реквизиты документа, удостоверяющего личность (подтверждающего полномочия) законного представителя (наименование, №, серия, когда и кем выдан, срок действия):

6. Период оказания пациенту медицинской помощи в ГБУЗ НО «ДГКБ №1», за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией: с _____ по _____

7. Почтовый адрес для отправления письменного ответа или электронной почты:

8. Номер контактного телефона: _____

9. Дополнительные сведения: _____

В устной форме мне доведена информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной медицинской документацией.

10. Дата составления запроса: « ____ » « _____ » 20 ____ год.

11. Подпись лица, составившего запрос: _____ (_____)

ЖУРНАЛ**Предварительной записи посещений помещения для ознакомления с медицинской документацией в ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница №1».***Левая сторона.*

№ п/п	ФИО пациента.	Дата рождения пациента.	Адрес места жительства пациента (пребывания)
1.	2.	3.	4.

Правая сторона.

Дата регистрации письменного запроса пациента (законного представителя).	Период оказания медицинской помощи в больнице, за который пациент (законный представитель) желает ознакомиться с медицинской документацией.		Предварительные дата и время посещения пациентом (законным представителем) помещения для ознакомления с медицинской документацией.	
	Дата начала периода.	Дата окончания периода.	Дата.	Время.
5.	6.	7.	8.	9.

