

**государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Ставропольского края
«Кисловодская городская стоматологическая поликлиника»**

ПРИКАЗ

9 января 2025 года

№ 14

Об организации работы с обращениями
граждан в ГБУЗ СК «КГСП»
О порядке ознакомления пациента
либо его законного представителя
с медицинской документацией,
отражающей состояние здоровья пациента

В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», письма министерства здравоохранения Ставропольского края от 08.07.2008г. №01-13/5939 «О работе с обращением граждан», приказа министерства здравоохранения Ставропольского края от 20.10.2009г. №01-05/509 «О работе рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в органах управления и учреждениях здравоохранения» и в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности», Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СК «КГСП» на комиссии по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности (приложение 1).
2. Утвердить график приема граждан (приложение №2).
3. Назначить ответственным за регистрацию письменных обращений, обращений в электронной форме граждан, учет, отчетность – секретаря руководителя Косареву Анну Владимировну.
4. Проводить разбор обращений, жалоб граждан на заседаниях комиссии по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности осуществлять по решению (приказу) главного врача. О результатах докладывать главному врачу в десятидневный срок с момента решения;
 - 4.1. О принятых мерах по результатам разбора извещать заявителя в письменной форме.
5. Учет устных обращений граждан осуществлять в «Журнал учета обращений граждан».
 - 5.1. Назначить ответственным за регистрацию устных обращений граждан секретаря руководителя.
6. Секретарю руководителя ежемесячно, к 10 числу последующего месяца, предоставлять отчет о количестве жалоб, обращений граждан.
7. Ежеквартально проводить анализ жалоб, обращений граждан, связанных с оказанием медицинской помощи совместно на ВК, совместно с комиссией по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности. Результаты анализа докладывать главному врачу, разбирать на собраниях медицинских работников.
8. Соблюдать настоящий Порядок, устанавливающий правила ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся на рассмотрении в

медицинской организации и иной организации, осуществляющей медицинскую деятельность на основании соответствующей лицензии (далее соответственно - медицинская документация, медицинская организация).

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

10. Письменный запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество пациента;
- б) фамилия, имя и отчество законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента;
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента;
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, 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).

11. Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем медицинской организации или уполномоченным заместителем руководителя медицинской организации.

12. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в кабинете №13, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией (далее - помещение для ознакомления с медицинской документацией).

13. 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.

14. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (кабинет №13) вторник с 15.00 до 17.00, четверг с 15.00 до 17.00

15. В помещении для ознакомления с медицинской документацией ведутся следующие учетные документы:

- а) журнал предварительной записи посещений 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).

16. В журнал предварительной записи вносятся следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество 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 медицинской организации, 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.

17. В журнал учета работы помещения вносятся следующие сведения:

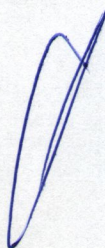
- а) дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;
- б) время выдачи медицинской документации на руки пациенту либо его законному представителю и ее возврата;
- в) фамилия, имя, отчество пациента либо его законного представителя, 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.

18. Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией, предусмотренные подпунктом "е" пункта 16 настоящего Порядка, 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 медицинской организации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

19. Ответственным за работу с обращениями назначить Уполномоченного по качеству (заместителя главного врача по медицинской части) Степанову С.О.

20. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.А. Чекунов

Ознакомился:

Заместитель главного врача
по медицинской части
Секретарь руководителя

С.О. Степанов
А.В. Косарев