УТВЕРЖДЕНО приказом главного врача от 10.01.2022г. № 42-осн

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 конституциональных 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, - юрисконсульт, - 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 лечебнодиагностических 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](mailto: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 30дней 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 30дней 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 совершившим, 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 обязателен 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», утверждаемом 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 учета 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 окончанию 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 окончанию 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 врачспециалист 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. X. 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 нормативнозаконодательным актам, 2. обеспечить комиссионное рассмотрение обращений граждан, 3. ответы гражданам должны быть корректными, аргументированными и понятными заявителям. XII. Ответственность. 1. несут в равной степени все, участвующие в разборе обращения сотрудники, 2. сотрудники ответственны за своевременное, объективное, всестороннее и обоснованное рассмотрение обращений граждан. Лист 1 к Приложению 1 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. Дополнительны 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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ) Лист 2 к Приложению 1 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. Лист 3 к Приложению 1 Журнал учёта работы помещения для ознакомления с медицинской документацией в ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница №1» Левая сторона. № Дата и время посещения пациентом (законным представителем) помещения для ознакомления с медицинской документацией. Время выдачи мед документации на руки пациенту (законному представителю) ФИО пациента (его законного представителя), получившего на руки мед документацию. Реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента (его законного представителя) Реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента. Дата. Время. 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. Правая сторона. ФИО леч врача или др мед работника, принимав-го непосредст— венное участие в мед обследовании и лечении пациента Вид мед докум-ции, выданной на руки пациенту )законному представителю ), реквизиты документации каждого вида. Время возврата мед документации пациентом (законным представителем) Личная подпись пациента (законного представителя) об ознакомлении с мед документацие й Отметка о резтах проверки целостности возвращённых пациентом (законным представителем) оригиналов мед документации Пациенту по его просьбе (законному представителю) переданы копии мед документации. Подпись пациента (законного представителя) о получении копий мед документации.