

Информация для размещения на сайте больницы

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ГКБ им. Л.А. Ворохобова ДЗМ»

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ГКБ им. Л.А. Ворохобова ДЗМ» регулируется следующими нормативно-правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (с изменениями от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (с изменениями от 05.12.2022) «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ (с изменениями от 29.12.2022) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ (с изменениями от 28 декабря 2022 года) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ (с изменениями от 14.07.2022) «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ (с изменениями от 19.12.2022) «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- приказом МЗ РФ от 05.05.2012 г. № 502 «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;

2. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. В своем обращении заявитель указывает:

наименование медицинской организации, в которую направляет обращение (либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица);

свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление;

суть предложения, заявления или жалобы ***Для получения копий медицинских документов, результатов исследований, листков нетрудоспособности просим Вас воспользоваться разделом «Часто задаваемые вопросы»***;

личную подпись и дату.

Вы можете воспользоваться унифицированной формой для направления обращения

2.2. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.3. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

3. Сроки рассмотрения

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в больницу. ***Номер и дату регистрации обращения можно узнать по телефону справочно-информационного центра больницы (495)530-6967(добав.1244)***

3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГБУЗ «ГКБ им. Л.А. Ворохобова ДЗМ», в срок до семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.3. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения. Срок рассмотрения обращения может быть увеличен в некоторых случаях с обязательным уведомлением заявителя. ***Если Вы не получили ответ, то просим Вас связаться с сотрудниками Справочно-информационного центра по телефону (495)530 6967(добав.1244)***

4. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ,
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается, а гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

5. Права граждан при рассмотрении обращения

- Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
 - получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
 - получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
 - обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 6. Должностные лица ГБУЗ «ГКБ им. Л.А. Ворохובהа ДЗМ» обеспечивают:**
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;
 - получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
 - уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7. Процесс рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ГКБ им. Л.А. Ворохובהа ДЗМ»

- Обращения граждан поступают в многофункциональный справочно-информационный центр больницы
- Регистрируются сотрудниками центра
- Зарегистрированное обращение направляется ответственному лицу по принадлежности.

Ответственное лицо:

- Знакомится с содержанием обращения гражданина.
- Иницирует связь с заявителем, при необходимости
- При необходимости иницирует проведение консилиумов по вопросам организации и оказания медицинской помощи пациенту
- Иницирует проведение внеплановых проверок, организационных обходов, документарных проверок.
- При необходимости передает обращение на рассмотрение на заседании врачебной комиссии

- Готовит ответ на обращение и передает его в справочно-информационный центр
 - Сотрудники справочно-информационного центра регистрируют ответ и направляют его заявителю. ***Если Вы не получили ответ, то просим Вас связаться с сотрудниками Справочно-информационного центра по телефону (495)530-6967(доб.1244)***
- 8. Порядок рассмотрения жалоб граждан на качество оказания медицинской помощи в ГБУЗ «ГКБ им. Л.А. Ворохобова ДЗМ»**
Рассмотрением жалоб граждан на ГБУЗ «ГКБ им. Л.А. Ворохобова ДЗМ» по вопросам качества оказания медицинской помощи, по вопросам соблюдения норм профессиональной этики занимается отделение клинико-экспертной работы Центра клинико-экспертного контроля, заведующий отделением Коллюцкая Елена Олеговна, отделение размещено по адресу ул. Саляма Адила д.2/44с4, Перинатальный центр, секторе В, 1 этаж, кабинет 138
- 9. Личный прием граждан**
В нашей организации для оперативного решения вопросов пациентов и их представителей организована **Приемная главного врача.**
- Приемная главного врача размещена по адресу ул. Саляма Адила д.2/44с4, Перинатальный центр, секторе В, 1 этаж, кабинет 136, контактный телефон (495) 530-69-67 (доб. 7589).
 - Прием пациентов и их представителей осуществляется в будние дни с понедельника по четверг с 8.30 до 16.30, в пятницу с 8.30 до 15.40.
 - Прием осуществляют уполномоченные лица: Погорелова Людмила Григорьевна и Жирова Мария Юрьевна

***Если Ваши вопросы касаются листков нетрудоспособности, выдачи результатов исследований, подачи обращений, справок-2НДФЛ, то просим Вас обращаться в справочно-информационный центр больницы напрямую (ул. Саляма Адила д.2/44с4, Перинатальный центр, сектор В, 1 этаж, кабинет 134, телефон(495) 530-69-67 (доб. 1244)*.**

Также в больнице организован личный прием граждан главным врачом, его заместителями и заведующими отделениями. *Обращаем Ваше внимание, что при введении ограничительных мероприятий по эпидемиологическим причинам очный прием граждан не осуществляется, при этом проводится прием граждан по телефону.*

Личный прием граждан главным врачом и заместителями главного врача осуществляется по предварительной записи, в соответствии с графиком приема, оставить заявку на личный прием можно в приемной главного врача по телефону (495) 530-69-67 (доб. 7589). Прием посетителей руководителями филиалов больницы осуществляется по записи, контактные телефоны филиалов размещены на сайте в разделах филиалов.

В случае обращения гражданина к руководству ГБУЗ «ГКБ им. Л.А. Ворохобова ДЗМ» по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

График приема граждан по личным вопросам

Должность, Ф.И.О.	Время приема
Главный врач Андрей Сергеевич Шкода	Среда с 15.00 до 17.00
Заместитель главного врача по медицинской части Светлана Георгиевна Ведяшкина	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00
Заместитель главного врача по терапии Татьяна Юрьевна Абросимова	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00
Заместитель главного врача по хирургической помощи Алексей Петрович Колтович	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00
Заместитель главного врача по травматологии и ортопедии Дмитрий Евгеньевич Конев	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00
Заместитель главного врача по стационарной помощи Алексей Александрович Юрьев	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00
Заместитель главного врача по санитарно-эпидемиологическим вопросам Василий Георгиевич Крыжановский	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00
Заместитель главного врача по медицинской части для работы по ГО и МР Евгений Анатольевич Селькин	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00
Главная медицинская сестра Лариса Александровна Афонина	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00
Руководитель Центра клинико-экспертного контроля Павел Александрович Мартынов	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00
Филиал «Перинатальный центр»	
Заместитель главного врача по медицинской части филиала «Перинатальный центр» Екатерина Николаевна Сонголова	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00
Заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи Сергей Валерьевич Мартиросян	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00
Филиал «Городской пульмонологический центр»	
Руководитель филиала «Городской пульмонологический центр» Александра Владимировна Соболева	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00
«Филиал Центр мануальной терапии»	
Руководитель филиала Центр мануальной терапии Сергей Петрович Канаев	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00
Филиалы «Женские консультации»	
Заведующая филиалами ЖК Эмира Афлатуновна Оруджова	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00
Филиал «Травматологический пункт»	
Заведующий травматологическим пунктом Ярослав Валерьевич Черсак	Понедельник с 15.00 до 17.00 Среда с 15.00 до 17.00

9.1. Процесс личного приема граждан

- Просим прибыть на личный прием заблаговременно, за 10-15 минут до начала приема. *Обращаем Ваше внимание, что в исключительных случаях прием может быть осуществлен другим уполномоченным лицом. Возможна задержка приема, что может быть связано с объективными причинами, но не более чем на 20 минут.*
- При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).
- Факт приема фиксируется в Журнале
- Во время личного приема гражданин делает устное заявление, в случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.
- Если гражданин хочет получить письменный ответ или оформляет письменное обращение на приеме, то его устное обращение или письменное обращение передается для регистрации в справочно-информационный центр.
- После регистрации обращение рассматривается в соответствии с ***Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ГКБ им. Л.А. Ворохобова ДЗМ»***
- Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

10. Организация обращений по телефону

По телефону граждане могут обратиться:

- В контакт-центр по вопросам получения сведений о пациентах и справочных сведений (495)539-24-78
- В справочно-информационный центр, по вопросам выдачи копий исследований(495) 530-69-67 (доб. 1248), подачи обращений (495) 530-69-67 (доб. 1244) получение справок 2-НДФЛ, по вопросам оформления листков нетрудоспособности (495) 530-69-67 (доб. 7011).
- В приемную главного врача с жалобами и предложениями (495) 530-69-67 (доб. 7589), (495)530-33-53
- К заведующим отделениями (495)539-24-78

При обращении по телефону, лицо осуществляющее прием, заносит сведения об обращении в Журнал.

Если вопросы заявителя не могут быть решены в ходе первичного обращения, то информация передается руководителям структурных подразделений или ответственным лицам для рассмотрения и устного ответа заявителю.

При повторном обращении заявителя с теми же вопросами, при отсутствие возможности разрешить ситуацию по телефону заявителю предлагается написать письменное обращение. При отсутствии у заявителя возможности написать

письменное обращение, содержание устного обращения передается в справочно-информационный центр для регистрации и рассмотрения рассматривается в соответствии с ***Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ГКБ им. Л.А. Ворохובה ДЗМ»***