



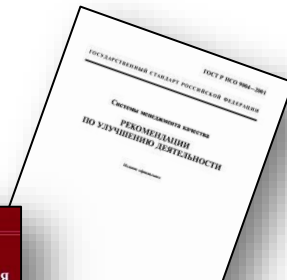
РМАНПО

РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**кафедра организации здравоохранения,
общественного здоровья с курсом оценки
технологий здравоохранения,
д.м.н., проф. Меньшикова Лариса Ивановна
Якутск, 2023**

Высокая социальная значимость работы с обращениями

Организация работы с обращениями граждан является важнейшей функцией органов власти и учреждений, в т.ч. руководителей здравоохранения




Высокая актуальность темы определяется тем, что гражданское общество стремится к диалогу с властью

Масштабность работы с обращениями

Ежегодный рост обращений граждан в Минздрав России составляет **10-15%**

Интернет-обращения составляют **30%**

Из них **более 25%** поступает из Управления по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации



Ежегодно на имя Президента РФ поступает **1 млн.** обращений, включая обращения по электронной почте в ходе Интернет-конференций

В аппарате Правительства России и федеральных органов исполнительной власти ежегодно рассматривается **400 тыс.** письменных и устных обращений

В аппаратах полномочных представителей Президента в федеральных округах ежегодно рассматривается **100 тыс.** обращений

В органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации ежегодно рассматривается свыше **1,2 млн.** обращений

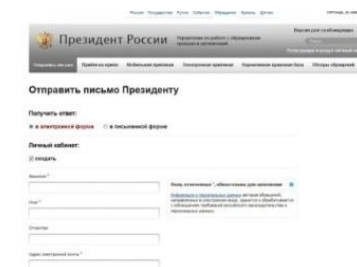
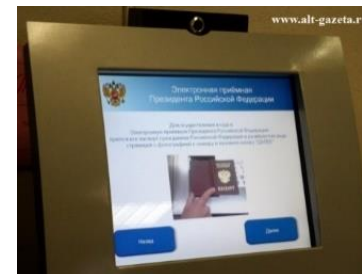
Жалобы – значительная часть обращений граждан

«Самую большую и самую искреннюю часть наших молитв составляют жалобы»

Джонатан Свифт



ЖАЛОБА



Жалобы разнообразны по своей форме и являются неотъемлемым атрибутом нашей жизни

Правовые требования к работе с обращениями граждан

установлены Федеральным Законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ

«О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»:

- Статья 1. Сфера применения настоящего Федерального закона
- Статья 2. Право граждан на обращение
- Статья 3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан
- Статья 4. Основные термины, используемые в настоящем Федеральном законе
- Статья 5. Права гражданина при рассмотрении обращения
- Статья 6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением
- Статья 7. Требования к письменному обращению
- Статья 8. Направление и регистрация письменного обращения
- Статья 9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению
- Статья 10. Рассмотрение обращения
- Статья 11. Порядок рассмотрения отдельных обращений
- Статья 12. Сроки рассмотрения письменного обращения
- Статья 13. Личный прием граждан
- Статья 14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений
- Статья 15. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона
- Статья 16. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений
- Статья 17. Признание не действующими на территории Российской Федерации отдельных нормативных правовых актов Союза ССР
- Статья 18. Вступление в силу настоящего Федерального закона

Правовые требования к работе с обращениями граждан

Статья 1. Сфера применения настоящего Федерального закона

1. Настоящим Федеральным законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.
2. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.
3. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.
4. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

Правовые требования к работе с обращениями граждан

Статья 2. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется **бесплатно.**

Правовые требования к работе с обращениями граждан

Статья 4. Основные термины, используемые в настоящем Федеральном законе

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные термины:

- 1) **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
- 2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- 3) **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- 4) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Правовые требования к работе с обращениями граждан

Статья 5. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

- 1) **представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании**, в том числе в электронной форме;
- 2) **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;
- 3) **получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов**, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) **обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке** в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) **обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.**

Правовые требования к работе с обращениями граждан

Статья 6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

- 1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.**
- 2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.**

Правовые требования к работе с обращениями граждан

Статья 7. Требования к письменному обращению

- 1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает** либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.**
- 3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает** свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Правовые требования к работе с обращениями граждан

Статья 8. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин **направляет письменное обращение непосредственно** в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение **подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления** в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, **направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения**, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

Правовые требования к работе с обращениями граждан

4. В случае, если **решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие** государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. **Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.**

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, **невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.**

Правовые требования к работе с обращениями граждан

Статья 9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. **Обращение**, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, **подлежит обязательному рассмотрению**.
2. В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо **может обеспечить его рассмотрение с выездом на место**.

Правовые требования к работе с обращениями граждан

Статья 10. Рассмотрение обращения

1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Правовые требования к работе с обращениями граждан

2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Правовые требования к работе с обращениями граждан

Статья 11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо **при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.**

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

Правовые требования к работе с обращениями граждан

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. В случае, если 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.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Правовые требования к работе с обращениями граждан

Статья 12. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. **Письменное обращение**, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, **рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения**, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи.

1.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо **вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Правовые требования к работе с обращениями граждан

Статья 13. Личный прием граждан

- 1. Личный прием граждан** в государственных органах, органах местного самоуправления **проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами.** Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.**
- 3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.** 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,** о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. **В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.**
- 4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.**
5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Правовые требования к работе с обращениями граждан

Статья 14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Статья 15. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона

Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Статья 16. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.



Недоброжелательность медицинского персонала – одна из основных причин жалоб

- Недоброжелательность со стороны врачей увеличивает шансы быть **неудовлетворенными** качеством амбулаторной помощи в 5 раз!
- недоброжелательность со стороны работников регистратуры увеличивает шансы быть **неудовлетворенными** в 2,7 раза.
- **соблюдение «принципа бесплатности»** оказываемых услуг. Наличие дополнительных трат на медицинские услуги увеличивает шансы быть **неудовлетворенным** качеством амбулаторной медицинской помощью в 4,6 раза!
- неудовлетворенность графиком работы поликлиники (Wald = 197,711) – **увеличивает** общую **неудовлетворенность** качеством медицинской помощи в 7,4 раза!!!

Примеры жалоб

- «Я обратился с просьбой исправить больничный к заместителю главного врача, однако мне было отказано, при этом заместитель главного врача вел себя грубо и высокомерно.»
- «На все уговоры акушерки и просьбу успокоиться врач продолжала методично выговаривать, что без талона беременным являться нельзя даже за результатами анализов. Доведя меня до слез, она встала из-за стола и сказала, что отказывается меня принимать.»
- «На приеме я услышал из разговора врача и медсестры, что им надо еще говорить «спасибо» за то, что они за такую зарплату лечат людей. Так может им совсем на работу не ходить? Итог посещения больницы – 10 минут приема врача и стыд за нашу медицину.»
- «Пришли на прием к специалистам с ребенком в 1 год к 10.30, невролог принять отказалась, сославшись на ошибку регистратора и двойную запись, та же ситуация повторилась у офтальмолога, сидели ждали «окна», доктора закрылись на обед, к 14.20 у ребенка началась истерика от голода и отсутствия тихого часа, посмотреть нас не смогли. Писать о том, что стояли в очереди в гардероб из-за отсутствия свободных номерков уже смешно...»
- «Пытались записаться в диспансер, но номер регистратуры постоянно занят. При попытке выяснить другой номер телефона получили хамский отпор – нам нервно пытались сообщить, что «все болеют, у всех проблемы и кому надо дозваниваются» и бросили трубку. Мы приносим свои извинения, что помешали...»

Пример из практики

В ГБУЗ «Городская поликлиника № 1» по электронной почте поступило обращение гражданина В. с жалобой на ненадлежащее качество оказанной ему медицинской помощи в ГБУЗ «Городская поликлиника № 1» .

В соответствии с поручением главного врача ГБУЗ «Городская поликлиника № 1» заведующему организационно-методическим отделом поручено провести служебную проверку и подготовить в срок проект ответа. Служебная проверка была проведена.

Заведующий организационно-методическим отделом :

готовил проект ответа 3 недели

самостоятельно подписал его

выяснил почтовый адрес гражданина В. из данных амбулаторной карты и

отправил его адресату по почте письмом через 32 дня после получения жалобы

Главным врачом было строго заведующему организационно-методическим отделом указано на допущенные ошибки при работе с обращением гражданина В.

А какие ошибки были допущены заведующим организационно-методическим отделом ?

Ошибки, которые допустил заведующий организационно-методическим отделом

1. Зав. оргметод отделом должен подготовить проект ответа в течение 15 дней и представить его главному врачу

Обоснование: Ст. 10, п.2 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Ошибки, которые допустил заведующий организационно-методическим отделом

2. Ответ гражданину В. должен быть направлен в форме электронного документа, т.к. обращение гражданина В. поступило в электронном виде.

Обоснование: Ст. 10, п.4 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

П.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме

Ошибки, которые допустил заведующий организационно-методическим отделом

3. Зав. оргметод отделом не имел права подписывать ответ на обращение гражданина В. Ответ должен пописывать главный врач или уполномоченное им лицо.

Обоснование: Ст. 10, п.3 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

П.3. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Ошибки, которые допустил заведующий организационно-методическим отделом

4. Ответ на обращение (жалобу) гражданина В. должен быть дан в течение 30 дней

Обоснование: Согласно положений Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» статья 12. Сроки рассмотрения письменного обращения П.1 устанавливает сроки рассмотрения письменных обращений. Так, письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи. (в ред. Федерального закона от 24.11.2014 N 357-ФЗ).

1.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

(часть 1.1 введена Федеральным законом от 24.11.2014 N 357-ФЗ)

Пример 2

В городскую поликлинику №14 на прием к врачу-эндокринологу Г. обратилась гражданка М., страдающая сахарным диабетом 2 типа, за рецептом на сахароснижающие препараты. Во время приема к врачу-эндокринологу Г. пришел представитель фармацевтической компании «XXX». Он оставил врачу Г. готовые рецептурные бланки, на которых заранее напечатано наименование лекарственного препарата компании, и предложил врачу Г. выписывать лекарство пациентам. Врач-эндокринолог Г. согласился. Также представитель оставил образцы лекарственных препаратов для вручения пациентам, один из которых врач выдал пациентке М. бесплатно. Гражданка М. сообщила об этом в письменном виде главному врачу городской поликлиники №14.

Какие ошибки допустил врач-эндокринолог?

Статья 74. Ограничения, налагаемые на медицинских работников и фармацевтических работников при осуществлении ими профессиональной деятельности

1. Медицинские работники и руководители медицинских организаций не вправе:

- 1) принимать от организаций, занимающихся разработкой, производством и (или) реализацией лекарственных препаратов, медицинских изделий, организаций, обладающих правами на использование торгового наименования лекарственного препарата, организаций оптовой торговли лекарственными средствами, аптечных организаций (их представителей, иных физических и юридических лиц, осуществляющих свою деятельность от имени этих организаций) (далее соответственно - компания, представитель компании) подарки, денежные средства (за исключением вознаграждений по договорам при проведении клинических исследований лекарственных препаратов, клинических испытаний медицинских изделий, вознаграждений, связанных с осуществлением медицинским работником педагогической и (или) научной деятельности), в том числе на оплату развлечений, отдыха, проезда к месту отдыха, а также участвовать в развлекательных мероприятиях, проводимых за счет средств компаний, представителей компаний;
- 2) заключать с компанией, представителем компании соглашения о назначении или рекомендации пациентам лекарственных препаратов, медицинских изделий (за исключением договоров о проведении клинических исследований лекарственных препаратов, клинических испытаний медицинских изделий);
- 3) получать от компании, представителя компании образцы лекарственных препаратов, медицинских изделий для вручения пациентам (за исключением случаев, связанных с проведением клинических исследований лекарственных препаратов, клинических испытаний медицинских изделий);
- 4) предоставлять при назначении курса лечения пациенту недостоверную и (или) неполную информацию об используемых лекарственных препаратах, о медицинских изделиях, в том числе скрывать сведения о наличии в обращении аналогичных лекарственных препаратов, медицинских изделий;

Статья 74. Ограничения, налагаемые на медицинских работников и фармацевтических работников при осуществлении ими профессиональной деятельности

1. Медицинские работники и руководители медицинских организаций не вправе:

б) выдавать рецепты на лекарственные препараты, медицинские изделия на бланках, содержащих информацию рекламного характера, а также на рецептурных бланках, на которых заранее напечатано наименование лекарственного препарата, медицинского изделия.

2. Фармацевтические работники и руководители аптечных организаций не вправе:

1) принимать подарки, денежные средства, в том числе на оплату развлечений, отдыха, проезда к месту отдыха, и принимать участие в развлекательных мероприятиях, проводимых за счет средств компании, представителя компании;

2) получать от компании, представителя компании образцы лекарственных препаратов, медицинских изделий для вручения населению;

3) заключать с компанией, представителем компании соглашения о предложении населению определенных лекарственных препаратов, медицинских изделий;

4) предоставлять населению недостоверную и (или) неполную информацию о наличии лекарственных препаратов, включая лекарственные препараты, имеющие одинаковое международное непатентованное наименование, медицинских изделий, в том числе скрывать информацию о наличии лекарственных препаратов и медицинских изделий, имеющих более низкую цену.

3. За нарушения требований настоящей статьи медицинские и фармацевтические работники, руководители медицинских организаций и руководители аптечных организаций, а также компании, представители компаний несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Задача 3

- В ГБУЗ «Городская поликлиника № 1» передано для рассмотрения по существу вопросу обращение супруги пациента В., поступившее на официальный сайт Министерства здравоохранения N-ской области, с жалобой на отказ участкового врача – терапевта в выдаче результатов ЭКГ пациента В. на руки его супруге. Пациент В. в момент обращения супруги находился на стационарном лечении. В обращении почтовый адрес заявителя не был указан.
- Заявительница обратилась к участковому врачу-терапевту, предъявив полис ОМС пациента В. и свидетельство о браке, и устно мотивировала свою просьбу тем, что результаты ЭКГ нужны лечащему врачу стационара для принятия решения о коррекции проводимой терапии. Врач отказал в выдаче результатов обследования.
- В соответствии с поручением главного врача ГБУЗ «Городская поликлиника № 1» заведующая терапевтическим отделением поликлиники должна провести служебную проверку и подготовить в срок проект ответа.
- При анализе медицинской документации пациента В. установлено, что пациент В. дал письменное согласие на передачу информации о его здоровье жене и дочери.
- Заведующая терапевтическим отделением самостоятельно подготовила ответ на обращение с извинениями за ненадлежащие действия участкового врача-терапевта, отправила его адресату по почте, пригласила супругу пациента В. на очную встречу и ознакомила ее с результатами обследования. Заведующей терапевтическим отделением главным врачом ГБУЗ «Городская поликлиника № 1» было строго указано на допущенные ошибки и недопустимость их повторения впредь.

Максимальное количество жалоб должно предотвращаться на уровне медицинской организации

С целью повышения уровня удовлетворенности пациентов и предотвращения жалоб от них рекомендуется:

- организовать еженедельные приемы по личным вопросам руководителей и их заместителей в удобное для граждан время;
- проводить еженедельные обходы отделений администрацией;
- обеспечить максимальную доступность информации (информационные стенды, брошюры, использование материалов страховых медицинских компаний);
- внедрить аудио- и видеозаписи для объективизации конфликтов в наиболее проблемных отделениях (регистратуры поликлиник, приемные отделения стационаров, палаты совместного пребывания с родителями, родильные отделения);
- создать этические комиссии для решения этических и деонтологических вопросов;
- проводить обучение персонала, особенно работников регистратур, основам конфликтологии;
- внедрять в практику медорганизации занятия с психологами, в т.ч. для профилактики синдрома профессионального выгорания.



- Ежедневные приемы по личным вопросам заместителей главного врача
- Ежедневные/ежемесячные приемы по личным вопросам главного врача
- Участие в приемах по личным вопросам министра региона
- «Горячая линия» (колл-центр)
- Обращения на сайт медицинской организации
- Письменные обращения в медицинскую организацию
- Устные обращения в медицинскую организацию
- Работа выездных приемных
- Встречи с населением
- Краудсорсинговые проекты («Моя поликлиника»)
- «Книга жалоб и предложений», в т.ч. в электронном виде на сайте
- Социальные сети («Подслушано в СГМУ...»)
- Анкетирование (яндекс-форм, гугл -форм)

Возможные формы работы с обращениями граждан в медицинской организации



**В центре внимания врача
должны находиться
пациент и его проблемы**

