

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

Бюджетное учреждение здравоохранения Воронежской области «Воронежская городская больница № 16» (БУЗ ВО «ВГБ № 16»)

ПРИКАЗ

08.02.2017

№ 97

г. Воронеж

Об организации рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «ВГБ №16»

На основании приказа департамента здравоохранения Воронежской области №55 от 13.01.2017г., письма департамента здравоохранения Воронежской области №81-11/421 от 25.01.2017г.

Приказываю:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) в БУЗ ВО «ВГБ №16» (приложение №1).
2. Утвердить состав комиссии по рассмотрению обращений граждан в рамках подкомиссии центральной врачебной комиссии БУЗ ВО «ВГБ №16» (приложение №2)
3. . Утвердить Положение работы комиссии по рассмотрению обращений граждан в БУЗ ВО «ВГБ №16» (приложение №3)
4. Утвердить Порядок работы телефона «горячей линии» по вопросам оказания медицинской помощи (приложение №4)
5. Назначить ответственными за работу по обращениям граждан:
 - Заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Апарина С.В.,
 - заместителя главного врача по медицинской части Мерзликина М.П
 - заместителя главного врача по поликлинике №16 О.А. Горбань
 - заместителя главного врача по поликлинике №14 Студинского Г.Н
 - заведующую женской консультацией Кузнецову И.В.

- и.о. заведующей детской поликлиникой №7 Ревякину Т.С.
 - заместителей главного врача по КЭР Лихачеву Е.Ю., Ковалеву Н.А.
 - заместителя главного врача по экономике Прохорову А.А.
 - главного бухгалтера БУЗ ВО ВГБ №16 Добрину С.И.
 - директора БУЗ ВО ВГБ №16 Рогачева А.А.
 - главную медсестру БУЗ ВО ВГБ №16 Соколаеву Ж.А.
 - начальника службы по ГО и МР Ануфриева А.Е.
 - начальника отдела по управлению персоналом и трудовыми отношениями Суховерхову А.Н.
6. Заместителю главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Апарину С.В., заместителю главного врача по медицинской части Мерзликину М.П, заместителю главного врача по поликлинике №16 О.А. Горбань, заместителю главного врача по поликлинике №14 Студинскому Г.Н, заведующей женской консультацией Кузнецовой И.В., и.о. заведующей детской поликлиникой №7 Ревякиной Т.С., заместителям главного врача по КЭР Лихачевой Е.Ю., Ковалевой Н.А.:
- 6.1. Обеспечить информированность территориально прикрепленного населения о проведении личного приема граждан в установленные дни и часы при строгом соблюдении графика приема:
- Богатищев О.А. понедельник с 14-00 до 16-30
 - Апарин С.В. вторник с 14-00 до 16-30
 - Мерзликин М.П. вторник с 14-00 до 16-30
 - Горбань О.А. понедельник с 14-00 до 16-30
 - Студинский Г.Н. понедельник с 14-00 до 16-30
 - Кузнецова И.В. понедельник с 14-00 до 16-30
 - Ревякина Т.С. понедельник с 14-00 до 16-30
 - Ковалева Н.А. среда с 14-00 до 16-30
 - Лихачева Е.Ю. среда с 14-00 до 16-30

5.2. Строго соблюдать установленные дни и часы проведения личного приема граждан. Проводить еженедельные административные обходы всех подразделений лечебного учреждения.

5.3. Обеспечить доступность должностных лиц структурных подразделений для приема граждан.

5.4. Усилить контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан.

5.5. Принять меры по укреплению исполнительской дисциплины, повышению ответственности работников по рассмотрению писем граждан, особое внимание обратить на рассмотрение обращений граждан, поступивших из вышестоящих органов власти. Ятрогенные дефекты рассматривать на ВК, выносить эффективные управленческие решения, применять экономические санкции.

5.6. Взять под личный контроль соблюдение этики и деонтологии сотрудниками подведомственных учреждений.

5.7. Обеспечить информативность (объективность и полноту) ответов по результатам рассмотрения жалоб и обращений. Особое внимание обратить на наличие в ответе проработанной информации по всем поставленным заявителем вопросам.

5.8. Практиковать проведение рассмотрения коллективных и повторных жалоб граждан с разбирательством на месте и обязательным участием заявителей.

5.9. Принимать меры к окончательному решению проблемы заявителя на уровне лечебного учреждения.

6. Заведующей кабинетом ОМР Перегудовой Е.В.:

6.1.В соответствии с утвержденной приказом департамента здравоохранения Воронежской области от 19.08.2014 № 1548 анкетой

для определения удовлетворенности граждан, ежемесячно проводить анкетирование пациентов, анализ по заполненным анкетам.

6.2. Ежемесячно представлять анализ обращений граждан на планерных заседаниях главного врача для принятия управленческих решений по улучшению доступности и качества оказания медицинской помощи.

7. Назначить ответственной за организацию работы телефона «Горячей линии» в БУЗ ВО ВГБ №16 заведующую канцелярией Чеботареву Н.Н.

8. Начальнику отдела АСУ Фурса П.Н.:

8.1. Обеспечить размещение информации на сайте БУЗ ВО ВГБ №16 о наличии телефона «горячей линии» для обращения граждан в срок до 14.02.2017г.

8.2. Ежедневно контролировать поступление на официальный сайт БУЗ ВО «ВГБ №16» обращений граждан в электронном виде с последующим докладом главному врачу БУЗ ВО ВГБ №16

8.3. Обеспечить бесперебойную работу официального сайта БУЗ ВО «ВГБ №16».

9. Контроль за настоящим приказом возложить на заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Апарина С.В.

Главный врач

О.А.Богатищев

Апарин С.В.

Лист ознакомления

к приказу № 97 от 08.02.2017

1. Апарин С.В.
2. Чеботарева Н.Н.
3. Мерзликин М.П.
4. Горбань О.А.
5. Студинский Г.Н.
6. Кузнецова И.В.
7. Ревякина Т.С.
8. Лихачева Е.Ю.
9. Ковалева Н.А.
10. Прохорова А.А.
11. Добринина С.И.
12. Рогачев А.А.
13. Перегудова Е.В.
14. Фурса П.Н.
15. Соколаева Ж.А.
16. Ануфриев А.Е.
17. Суховерхова А.Н.