

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ
«СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №35
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»
124365, г. Москва, 3-я Песчаная ул., дом 5, корп. 4

ПРИКАЗ № 15/1

от «09» 01 2019 г.

**О создании и утверждении деятельности
подкомиссии по вопросам рассмотрения
обращений граждан врачебной комиссии
в ГАУЗ «СП № 35 ДЗМ».**

В соответствии с Федеральным Законом N 59-ФЗ от 2 мая 2006 г. "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения РФ № 502н от 5 мая 2012 г. «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»

и во исполнение приказа Департамента здравоохранения города Москвы № 820 от 16 августа 2013 г. «О совершенствовании организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы», в целях совершенствования организации оказания медицинской помощи гражданам и для контроля качества оказываемой медицинской помощи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать и утвердить состав подкомиссии по вопросам рассмотрения обращений граждан врачебной комиссией в ГАУЗ «СП № 35 ДЗМ»:

Златкина Н.Е – главный врач
Любимова Е.Э-зам.гл.врача
Меликян И.А. – зав. отделением
Толоконников В.В.- врач стоматолог терапевт

2. Назначить ответственным за первичное рассмотрение обращений граждан зав. отделением Меликян И.А..

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



Н.Е. Златкина

«Утверждаю»

Главный врач



ГАУЗ «СП № 35 ДЗМ»

Н. П. Златкина

Порядок рассмотрения обращений граждан
в ГАУЗ «СП № 35 ДЗМ»

1. В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», с Федеральным Законом от 21.12.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», с приказом МЗ и СР РФ от 05.05.2012 г. № 502н «Об утверждении порядка и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», с приказом ДЗМ от 16.08.2013 г. № 820 «О совершенствовании организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы», с приказом ГАУЗ «СП № 35 ДЗМ» от 30.03.2017 г. № 82 «О создании врачебной комиссии по разбору обращений граждан, в целях оперативного и качественного удовлетворения запросов граждан по вопросам доступности и качества оказания первичной специализированной медицинской помощи.

2. Задачей врачебной комиссии в вопросе по разбору обращений граждан является обеспечение многоуровневого ведомственного контроля над предоставлением лечебно-диагностических мероприятий надлежащего качества.

3. В своей деятельности в вопросе обращений граждан руководствоваться Конституцией РФ, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента РФ, постановлениями и распоряжениями Правительства РФ, нормативными правовыми актами МЗ РФ, нормативными правовыми актами ДЗМ, настоящим Положением.

4. Основными функциями поданному вопросу являются:

- определение обоснованности предъявляемых требований;
- выявление причин обращения пациента или его законного представителя с жалобой;
- анализ обращений пациентов;
- при необходимости проведения очной экспертизы и встречи с пациентом или его законным представителем;
- принятие управленческих решений по результатам анализа;

Разработка мероприятий по предупреждению недостатков при оказании медицинской помощи, вызывающих обращения пациентов;

- обеспечение безопасности лечебно-диагностического процесса;
- обеспечение удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи;
- осуществление контроля над работой медицинского персонала;
- организация врачебных конференций по вопросам, относящимся к компетенции комиссии;
- внесение в установленном порядке предложений по вопросам, входящим в компетенцию комиссии.

5. Каждое заседание врачебной комиссии по разбору обращений граждан проводится по случаю обращения. Решение комиссии оформляется протоколами доводится до сведения, обратившегося.