

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ОГАУЗ «Усольская городская
стоматологическая поликлиника»


Кучаров В.Б.
« 30 » 12 2014 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О порядке рассмотрения обращений граждан
в ОГАУЗ «Усольская городская стоматологическая поликлиника»

1. Назначить ответственную за организацию, анализ, проведение мониторинга и работу по устранению причин повлекших за собой обращение пациентов в ОГАУЗ «Усольская городская стоматологическая поликлиника» - заместителя главного врача по МЧ - Рахимову Рамзию Михайловну
2. Иметь и постоянно обновлять информацию на информационных стендах : часы приема граждан главным врачом; заместителем главного врача по МЧ; заведующими отделениями- их телефоны, телефоны «горячей» линии
3. Разместить на стендах приказ Министерства здравоохранения Иркутской области «О порядке оказания бесплатной медицинской помощи гражданам, застрахованным в ОМС» и программу государственных гарантий на территории Иркутской области.
4. Вывесить разрешение на платные услуги, и постановление главы администрации города Усолье-Сибирское «Об установлении тарифов на платные медицинские услуги»
5. Книгу регистрации обращений граждан хранить у секретаря главного врача и при наличии обращения пациента незамедлительно докладывать главному врачу, заместителю главного врача по МЧ или зав.отделением.
6. Еженедельно на планерном совещании производить разбор обращений граждан. При начислении стимулирующих надбавок к заработной плате учитывать характер обращений граждан, степень вины или заслуги работника и применять повышающие или понижающие коэффициенты.
7. Разработан график по приему граждан по личным вопросам.

П Р И К А З № 208 о/в

« 30 » 12 2014 год

г. Усолье-Сибирское

«О назначении ответственного за организацию, анализ, проведение мониторинга и работу по устранению причин повлекших за собой обращение пациентов в ОГАУЗ «Усольская городская стоматологическая поликлиника»

В связи с требованиями министерства здравоохранения Иркутской области о повышении качества и доступности медицинской помощи,

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Назначить ответственным за организацию, анализ, проведение мониторинга и работу по устранению причин, повлекших за собой обращение пациентов в ОГАУЗ «Усольская городская стоматологическая поликлиника» и вышестоящие органы - заместителя главного врача по медицинской части Рахимову Рамзию Михайловну.
2. При поступлении жалобы от пациента, заведующий отделением обязан в течение рабочего дня взять письменное объяснение от врача, зубного техника и другого медицинского персонала, на чьи действия поступила жалоба, и сообщить об этом главному врачу, а в его отсутствии заместителю главного врача по медицинской части
3. Врачебная комиссия в течение двух рабочих дней с момента поступления жалобы, на основании жалобы, объяснительной и медицинской документации проводит служебное расследование и дает заключение по поводу имело ли место оказание некачественной медицинской помощи и установление вины медицинского работника.
4. Еженедельно докладывать главному врачу на планерном совещании о наличии, количестве и характере обращений граждан.
5. Ежемесячно на производственных совещаниях отделений поликлиники анализировать причины, повлекшие за собой обращения граждан. Применять к виновным административные меры и штрафные санкции при начислении заработной платы, согласно Положения Ф.О.Т.
6. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

**Главный врач ОГАУЗ «Усольская городская
стоматологическая поликлиника»**

Кучаров В.Б